



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



GUÍA

**de Estudio para
Presentar ETS de la
UNIDAD DE APRENDIZAJE
OPERACIÓN HOTELERA
Semestre 2023-2
TURNO MATUTINO**

Fecha de elaboración: 12 de junio de 2023

Presidentes de Academia Matutino: María Antonieta Ramírez Alvarado



Área: Tecnológica	Nombre de la Unidad de Aprendizaje: OPERACIÓN HOTELERA	Nivel/semestre: TERCERO
----------------------	---	----------------------------

1.- Integrantes de Academia:

No	Docente
1.	M.en EDU. María Antonieta Ramírez Alvarado Única integrante de academia_ T.M.

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



“NOTA: Es requisito indispensable que antes de presentar el examen entregues los formatos (ejercicios completos) que se realizaron durante el semestre del departamento de reservaciones y recepción al aplicador”. Es importante aclarar que no tienen ninguna puntuación para promediar con el examen que presentarás del E.T.S.

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>	<ul style="list-style-type: none">• Apuntes• Referencias documentales



<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"> • 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

7.- Actividades de estudio. (Repasar Temas)

1. ESTRABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

<p>Albergues (Barragán, 2008).</p> <p>-Localizado en centros vacacionales, de excursionismo, de pesca, playa, etc.</p> <p>-Usualmente tiene servicio de A y B.</p>	<p>Apartamento (Barragán, 2008).</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>
--	--



<p>-A veces tiene baño en cada habitación. -Estacionamiento normalmente en el exterior.</p>	
<p>Motel (Barragán, 2008).</p> <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/> <p>Hotel Balneario (Barragán, 2008).</p> <p>-Construido cerca de manantiales de aguas curativas, con todos los servicios del hotel común.</p>	<p>Bungalow (Barragán, 2008).</p> <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>
<p>Centro Vacacional (Barragán, 2008).</p> <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>	<p>Casa de huéspedes (Barragán, 2008).</p> <p>-Casa habitación donde el hospedaje se pacta por un tiempo más o menos largo.</p> <p>-Incluye servicio de comedor</p>
<p>Condotel (Barragán, 2008).</p> <p>-Propiedad localizada en algún destino vacacional.</p> <p>-Contienen una recámara y una cocina separada y equipada con estufa y horno</p>	<p>Hacienda (Barragán, 2008).</p> <p>-Se caracteriza por estar dentro de antiguas casas grandes de exquisita arquitectura colonial.</p>



<p>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>	<p>-Contrastan en sus modernos servicios de comedor, bebidas y entretenimiento.</p>
<p>Hotel Histórico (Barragán, 2008).</p> <p>Hospedaje dentro de edificios restaurados, generalmente construidos antes de 1930, que reflejan el ambiente de épocas pasadas.</p> <p>-Las habitaciones tienen todos los servicios modernos y cuarto de baño.</p> <p>-Tienen servicios de A y B, pero poco espacio de estacionamiento.</p>	<p>Hotel boutique.</p> <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>Hotel metropolitano (Barragán, 2008).</p> <p>-Edificio situado dentro de las ciudades, en zonas urbanas y cercano a lugares de diversión como teatros, cines, museos,</p>	<p>Parador (Barragán, 2008).</p> <p>-Nombre del establecimiento muy parecido al motel.</p> <p>-El nombre se usa mucho en España.</p>



sitios históricos, etc. Trailer Park (Barragán, 2008). -Terreno donde se tienen agua y energía eléctrica, para estacionarse autos con remolque (casa móvil); conocidos en México como campamentos.	-Los hay en carreteras principalmente Tiempo compartido. -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 Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril del 2012).
--	--



II. CONTESTA BREVEMENTE LO SOLICITADO.

1. **Definición de turismo:** De la Torre (2010), lo define como un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, por motivos de recreación, descanso, cultura, o salud se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el cual no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y social.

La Organización Mundial de Turismo (OMT), define el turismo como un desplazamiento fuera del lugar de residencia habitual por un periodo mínimo de 24 horas y máximo de 180 días, motivado por razones de carácter no lucrativo.

2. **Turista:** La Organización Mundial del Turismo (OMT) define a los turistas como aquellas personas que viajan a un destino principal ajeno a su lugar de residencia habitual por motivos de ocio o negocios, y que tienen una estancia mínima de una noche en dicho lugar.

3. **Prestador de Servicios Turísticos:** Persona física o moral que preste, contrate o intermedie cualquiera de los servicios a los que se refiere la ley general de turismo.

4. **Ocio:** Cualquier tipo de uso que el hombre haga de su tiempo libre.

5. **Tiempo libre:** es igual al tiempo total menos el tiempo obligado.

6. **Institución encargada de asignar la categoría a los hoteles en México:** La Secretaría de Turismo.

7. **Primeros establecimientos de hospedaje en México:** Coacallis, posadas, ventas, ventorrillos y mesones.



8. Tipos de turismo: Desde el punto de vista del desplazamiento, podemos distinguir tres clases de turismo (Ramos y Barrera, 2009)

Turismo interior o nacional. Es el que realizan los nativos de un país a través del mismo y sin salir fuera de sus fronteras (Ramos et al., 2009).

Turismo exterior. Lo realizan los habitantes de un país cuando traspasan los límites de sus fronteras (Ramos et al., 2009).

Turismo receptivo o internacional. Se entiende como tal la corriente de extranjeros hacia el país que se considere (Ramos et al., 2009).

Desde el punto de vista socioeconómico, se pueden distinguir también tres clases de turismo (Ramos et al., 2009):

Alto turismo o turismo de lujo. Es el que realizan las clases sociales más privilegiadas (Ramos et al., 2009).

Gran turismo o turismo de masas. Es propio de la llamada clase media y se caracteriza por su estacionalidad, esto es, por limitarse casi sólo a las temporadas de Navidad, Semana Santa y verano (Ramos et al., 2009).

Turismo social. Se denomina así al realizado por las clases económicamente débiles, entendiendo como tales a los obreros, estudiantes y jubilados (Ramos et al., 2009).

Desde el punto de vista de las motivaciones que impulsen a realizar el turismo, podemos distinguir (Ramos et al., 2009):

Turismo deportivo. El que se realiza con la finalidad de poder practicar un determinado deporte (Ramos et al., 2009).

Ramos et al. (2009) mencionan que: “**Turismo religioso.** Tiene como principal finalidad satisfacer los propios sentimientos religiosos, como el Año Santo a Roma o las peregrinaciones de enfermos a Lourdes” (p. 13). Ramos et al. (2009)



mencionan que: **“Turismo de negocios.** Es el que se realiza por motivos profesionales, pero sin ser este carácter exclusivo. Las ferias y congresos internacionales, con sus “actos sociales” y “programas para acompañantes”, son una buena muestra de la importancia de este turismo” (p. 13).

Turismo recreativo. Es aquel que se realiza por motivos de diversión y esparcimiento (Ramos et al., 2009).

9. Aportaciones de Thomas Cook al turismo:

1. Fue el primero en crear un viaje organizado a un congreso anti alcohol.
2. Primero en crear una agencia de viajes. Thomas Cook & Son.
3. Puso de moda a Suiza por su naturaleza.
4. Estableció una forma de pago a través de cupones.
5. Transformó la producción artesanal de turismo.

10. Significado de la AAA y certificación que otorga a los hoteles: Es una federación estadounidense que otorga los diamantes a los hoteles.

11. ¿Qué son los servicios complementarios?: Son servicios adicionales que el hotel ofrece al huésped además del hospedaje. Ejemplo: cajeros automáticos, tiendas de ropa, guardería, florería, centro de espectáculos, alimentos y bebidas, etc.

12. ¿Qué es el Sistema de Clasificación Hotelera?

Es una herramienta metodológica sustentada a través de un mecanismo de autoevaluación regulada por la Secretaría de Turismo, que permitirá a los establecimientos de hospedaje conocer la situación de sus instalaciones y servicios



ofrecidos, así como identificar áreas de oportunidad, hecho mediante el cual será reconocido a través de una categoría representada por estrellas.

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-hotelera>

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

Alta dirección, Dirección Operativa, Departamentos de Apoyo y Departamentos Administrativos.

15. Distintivos para hoteles:

Distintivo H: El Distintivo H, es un reconocimiento que otorgan la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud, a aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas: por cumplir con los estándares de higiene.

Distintivo M: Es un Sistema para el mejoramiento de la calidad a través del cual las empresas turísticas podrán estimular a sus colaboradores e incrementar sus índices de rentabilidad y competitividad, con base en una forma moderna de dirigir y administrar una empresa turística, condiciones que le permitirán satisfacer las expectativas de sus clientes.

Sello de Calidad Punto Limpio: Tiene como objetivo propiciar la incorporación de buenas prácticas de higiene en los modelos de gestión de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, a fin de proteger la salud de sus clientes, de sus trabajadores y de las comunidades.

Tesoros de México: Este programa tiene como principal propósito impulsar la excelencia de los Hoteles y Restaurantes cuyos altos estándares de servicio, características arquitectónicas y gastronómicas, reflejan y promueven la riqueza de la Cultura Mexicana.



Distintivo S: Es un reconocimiento a las buenas prácticas sustentables, en el desarrollo de proyectos turísticos y el compromiso de las empresas turísticas que operan en México bajo los criterios globales de sustentabilidad.

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

2 ESTRELLA	3 ESTRELLAS
1. Servicio de hospedaje con habitaciones sencillas con servicios básicos.	1. Más variedad de tipos de habitaciones.
2. Servicio de alimentos y bebidas limitado a una cafetería.	2. Restaurante con mayor diversidad de alimentos y bebidas.
3. Hoteles con pocas habitaciones.	3. Servicio a cuarto.
4. Instalaciones sencillas	4. Piscina amplia.
5. Piscina pequeña.	5. Tienda de souvenirs.
4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
1. Suites de lujo.	1. Diversidad en áreas de recreación y esparcimiento.
2. Restaurantes con especialidades de cocina	2. Plan todo incluido.



internacional.	3. Suite presidencial.
3. Cajeros automáticos.	4. Agencia de viajes.
4. Tiendas de ropa.	5. Piscina al aire libre y techada.
5. Salones para eventos.	

IV. REGISTRA EN QUÉ CONSISTE CADA PLAN DE ALOJAMIENTO.

Plan Europeo. Sin alimentos.

Plan Continental. Con desayuno.

Plan Americano. Con desayuno, comida y cena.

Plan Americano Modificado. Con desayuno, comida o cena.

Plan All Inclusive. Todos los alimentos y bebidas, propinas, acceso a los centros de recreación y esparcimiento y acceso a los restaurantes de alta cocina.

V. CONTESTA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS.

1.- ¿Cuándo el huésped contacta nuestro Hotel para apartar alguna(s) habitación (es) con anticipación tenemos que llenar el formato de?



Papeleta de Reservaciones

2.-Al importe solicitado para garantizar la reservación del cliente de acuerdo a las políticas del Hotel se le llama:

Depósito o anticipo

3.-Cuándo el reservacionista vendió más habitaciones con las que cuenta el Hotel y ya no hay cupo se dice que hay una:

Sobreventa

4.-Al importe total o parcial que se envió para garantizar una reservación y se está regresando porque ya no se hospeda el cliente se llama:

Devolución o reembolso

5.-Anota el nombre de los 2 departamentos involucrados o que tienen principal relación con Reservaciones son:

Recepción y contabilidad

6.- ¿Menciona 3 tipos de reservaciones que pueden realizar el huésped?

Tentativa con depósito y Garantizada

7.- ¿Cuáles son las siglas de las siguientes habitaciones?

Triple: **Tx** ó **TPL**

Sencilla: **S** o **SGL**

Doble: **Tw** ó **DBL**



8.- ¿Cómo se llama el formato que se tiene que llenar cuando llega el huésped al hotel?

Tarjeta de Registro

9.- ¿Cuál es el Departamento que se encarga de apartar con anticipación las habitaciones al huésped?

Reservaciones

10.- Anota 4 puestos que existen en el Departamento de Reservaciones:

Gerente de Reservaciones, Reservacionista, Encargado de depósitos, comisiones y reembolsos, Auxiliares

11.- Es el encargado de captar y manejar las solicitudes de reserva, determinar la disponibilidad del hotel, cotizar las tarifas de las habitaciones, tomar y confirmar las reservaciones.

Reservacionista

12.- Menciona los puestos que se encuentran en el departamento de Recepción:

Jefe de Recepción, jefe de primero, segundo y tercer turno, Recepcionista, concierge.

13- ¿Es la persona que se encarga de dar información sobre los servicios adentro y fuera del hotel; así como también realiza reservaciones de diferentes actividades o eventos para los huéspedes?

Concierge. Y Departamento de Recepción



14.- Anota el nombre del departamento que se encarga de la instalación hotelera que ofrece los servicios relacionados con la llegada y salida de los clientes además de controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes dentro de la instalación.

Recepción

15.- Es el profesional que recibe a los huéspedes en el establecimiento. Éste representa la "imagen" del hotel y se ocupa de gestionar la estancia de los clientes, desde su reserva y llegada al hotel hasta su salida.

Recepcionista

16.- La hora en que entras o "recibes" tu habitación en un hotel se llama

Check in

17.- Es la hora de salida o de "entrega" de la habitación.

Check-out

18.- Si un huésped no llega en una fecha determinada para cumplir con una reserva (¡como suele suceder a menudo!) Y no cancela; eso no significa necesariamente que el hotel aplica:

Un no show

19.- La tarifa que se aplica en los hoteles es por día o por noche.

Regularmente por noche

20.- De acuerdo al caso práctico ¿Qué soluciones se le brindan al huésped en caso de una sobreventa?



Brindarle un hospedaje en otro hotel de la misma categoría y condiciones en la que hizo en ese hotel

21.- De acuerdo al caso práctico Check-in de un grupo con el conflicto de una anomalía en una de las habitaciones a la hora del Check-out.

Resolverlo de la mejor manera, el cliente siempre tiene la razón, en caso de que haya roto, dañado o desperfecto de las instalaciones del hotel, lo tendrá que pagar.

22.-De acuerdo al caso práctico Check-in y Check-out de un huésped VIP prepotente y grosero.

Tratarlo con amabilidad y respeto y no olvidar que vendemos la imagen del hotel

23.- ¿Anota 2 departamentos del hotel con quién tiene relación recepción?

Reservaciones, Ama de Llaves

VI. CASO PRÁCTICO: CON BASE A LA SIGUIENTE INFORMACIÓN RESPONDE LAS PREGUNTAS SOLICITADAS.

El Señor Mario Ortiz indica a su secretaria la Srita. Mariana Álvarez, solicitar al Hotel "Villa Dorada" de Huatulco una reservación del 12 al 17 de marzo del 2023, de una habitación Deluxe doble para 2 adultos y 2 niños de 5 años y 7 años respectivamente (con plan de alimento americano por persona). Dos de las



especificaciones del Sr. Ortiz es que la habitación sea con vista al mar y en los últimos niveles del hotel.

La Srita. Laura Flores procede hacer la reservación el día 10 de febrero del 2023, ofreciendo una tarifa de la habitación con impuestos incluidos de: \$1,760.00 por noche por persona (adulto); \$850.00 por noche por persona (menor). Con una fecha límite para depósito en garantía 3 días posteriores a la fecha de reserva. Ese mismo día el Sr. Franco hace una transferencia bancaria al hotel cubriendo la totalidad de la reserva.

POLÍTICAS A CONSIDERAR:

- Se considera menor de 3 a 11 años
- 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. Franco habla al hotel el día 8 de mayo para cancelar su reservación, siendo la Srita. Jessica Dorantes en brindarle la atención.

1. ¿Cuál es el monto total de la reserva?: **\$15,660.00**
2. ¿Cuál es el porcentaje que cobra un hotel por el impuesto del hospedaje?: **3%**
3. ¿Cuál es la fecha límite que le dieron al Señor Ortiz para hacer el depósito en



garantía de la reserva?: **10/febrero/2023.**

4. ¿Quién hizo la reservación?: **La Srita. Mariana Álvarez, secretaria del Sr. Ortiz.**

5. ¿A nombre de quién se hizo la reservación?: **Sr. Mario Ortiz.**

6. ¿Recepcionista que tomó la reservación?: **La Srita. Laura Flores.**

7. ¿Forma de pago de la reservación?: **Transferencia bancaria.**

8. Las especificaciones del Sr. Ortiz para la reserva ¿en qué parte de la papeleta de reservación se deben registrar?: **En las observaciones.**

9. Con base a las políticas a considerar ¿Hizo el hotel un cobro como penalización por cancelación? Si es así ¿cuántas noches y por qué?: **2 noches, ya que el Sr. Ortiz habló al hotel para cancelar su reservación 7 días antes de la fecha de ingreso.**

10. ¿Recepcionista que tomó la cancelación?: **La Srita. Jessica Dorantes.**

11. De acuerdo al caso práctico ¿Qué tipo de habitación se le asignaría al Sr. Franco si viaja toda la familia?: **Habitación doble.**

“NOTA: Es requisito indispensable que antes de presentar el examen entregues los formatos (ejercicios completos) que se realizaron durante el semestre del departamento de reservaciones y recepción al aplicador”. Es importante aclarar que no tienen ninguna puntuación para promediar con el examen que presentarás del E.T.S.



8.- Presidente de Academia.

Docente	
MEd. María Antonieta Ramírez Alvarado.	Presidente de Academia Turno Matutino

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. (2020). 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. (2020). 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. (2020). Cert
De la Torre, F. (2012). <i>Administración Hotelera 1 División Cuartos</i> . México, D. F.: Trillas	Secretaría de Turismo. (2020). <i>Certificación Turística</i> . Recuperado de https://www.gob.mx/sectur/acciones-yprogramas/certificacion-turistica



Morfín, M. (2017). Clasificación Hotelera. México, Ciudad de México.: Trillas	Secretaría de Turismo. (2020). Sistema de Clasificación Hotelera. Recuperado de https://www.gob.mx/sectur/acciones-yprogramas/certificacion-turistica
Ramos, F. P., Barrera, M. E. (2013). Operación de Hoteles 1. División Cuartos. México, D. F.: Trillas	Secretaría de Turismo. (2020). 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). Administración Hotelera 1 División Cuartos. 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). Operación de Hoteles 1. División Cuartos. 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=ajqUPdyJKHI
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



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



	de https://www.youtube.com/watch?v=jgG4nNiD15g
	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