



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL  
SECRETARIA 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  
Servicios de Hospedaje**

**Semestre: Cuarto  
Ciclo escolar: 2021-2022 B**

<b>Área:</b> Tecnológica	<b>Servicios de Hospedaje</b>	<b>Nivel/semestre:</b> 4º.
-----------------------------	-------------------------------	-------------------------------

### 1.- Integrantes de Academia:

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

### 2.- Introducción

Esta guía tiene como objetivo apoyar al estudiante en la preparación de su examen de la Unidad de Aprendizaje de Servicios de Hospedaje y le brinda la oportunidad de adquirir las competencias que el programa de la Unidad exige, tales como actividades generales, organigrama y procesos de trabajo de los Departamentos de Ama de Llaves, Personal Uniformado y Mantenimiento de un hotel.

### 3.- Objetivos.

General.

Preparar al estudiante para que desarrolle las competencias adquiridas con base en los procesos de trabajo de los Departamentos de Ama de Llaves, Personal Uniformado y Mantenimiento de un hotel.

Particulares.

Brindar al estudiante una herramienta metodológica para que aplique las competencias adquiridas desarrolladas en el proceso enseñanza-aprendizaje de la Unidad de Aprendizaje de Servicios de Hospedaje.

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 de la Unidad de Aprendizaje de Servicios de Hospedaje, 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

<b>Estructura y contenidos</b>	<b>6.- Materiales para la elaboración de la guía</b>
<p><b>Unidad I.- Ama de Llaves.</b></p> <p><b>RAP1:-</b> Demuestra la organización y funciones del Departamento de Ama de Llaves con base en el tipo de hotel.</p> <p><b>RAP2:-</b> Ubica el equipo de trabajo del Departamento de Ama de Llaves con base en el tipo de hotel.</p> <p><b>RAP3:-</b> Aplica los procedimientos de limpieza de habitaciones e instalaciones con base en las normas y estándares de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntes.</li> <li>• Referencias documentales y electrónicas.</li> <li>• Formatos.</li> </ul>
<p><b>Unidad II.- Personal Uniformado.</b></p> <p><b>RAP1:-</b> Explica las funciones y organización del Departamento de Personal Uniformado de acuerdo al tipo de hotel.</p> <p><b>RAP2:-</b> : Aplica los procedimientos de atención y manejo de equipaje con base en las normas y estándares de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntes.</li> <li>• Referencias documentales y electrónicas.</li> <li>• Formatos.</li> </ul>

<p><b>Unidad III.- Mantenimiento.</b></p> <p><b>RAP1:-</b> Establece la organización del Departamento de Mantenimiento de acuerdo al establecimiento hotelero.</p> <p><b>RAP2:-</b> Prepara los reportes, organizando el mantenimiento requerido con base en las normas de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntes.</li> <li>• Referencias documentales y electrónicas.</li> </ul>
--	--

## 6. Actividades de estudio.

### UNIDAD I: Departamento de Ama de Llaves.

INSTRUCCIONES: RESPONDE LO SOLICITADO.

1. Actividades específicas del Departamento de Ama de Llaves.
2. Registra el puesto al que pertenecen las siguientes funciones del personal de Ama de Llaves, según corresponda.
  1. Atender personalmente las solicitudes de los huéspedes V.I.P:
  2. Reemplazar al ama de Llaves durante su ausencia:
  3. Solicitar aumento de talento humano cuando la situación del departamento así lo amerite:
  4. Es la persona encargada de la confección y reparación de los blancos, mantelería y uniformes del hotel.
  5. Comprobar la calidad y efectividad de los productos y suministros a comprar para solicitar los que más convenga al Hotel:
  6. Designar el trabajo a las camareras y limpiadores:
  7. Verificar constantemente la limpieza y arreglo de las habitaciones y áreas del hotel:
  8. Limpieza de habitaciones y baños:
  9. Coordinar el surtido de blancos y suministros a las camaristas diariamente, en función de la ocupación del hotel:
  10. Auxilia a las camaristas en la limpieza de zonas elevadas que requieran el uso de escaleras en las habitaciones:
  11. Coordinar con la costurera las prioridades en la reparación y reciclaje de la ropa:
  12. Recolección de las bolsas de ropa sucia de los huéspedes para la lavandería:
  13. Recibir los objetos olvidados por los huéspedes, y mantenerse bajo custodia del Ama de Llaves:
  14. Realiza el Inventarios y registros de equipo y suministros:

15. Velar porque todo el personal esté debidamente uniformado:
  16. Reporta a Ama de llaves o en su defecto a su asistente:
  17. Reportar a las supervisoras fallas o desperfectos que noten en las habitaciones:
  18. Mantener actualizado el archivo de los resguardos de los uniformes entregados al personal del hotel:
  19. Reciclar la ropa que esté fuera de servicio, según las instrucciones que reciba del encargado de ropería:
  20. Hacer recorridos por todas las áreas a su cargo, verificando limpieza y presentación y corrigiendo las anomalías que hubiera encontrado:
3. Elabora un diagrama de flujo del bloqueo y desbloqueo de una habitación tomando como referencia: pintar una habitación.
  4. Describe en qué consiste cada uno de los niveles de la cortesía nocturna: básico, intermedio, superior y muy superior.
  5. Define qué son las amenidades y registra 5 ejemplos.
  6. Registra el significado de la siguientes claves utilizadas en el Departamento de Ama de Llaves.

<b>CLAVE</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
O-2	
O-1	
N M	
O-3 Cx	
P	
O-ND	
FS	
O-Cu	
VL	
VS	
O-1 S E	
O-N S	

FS	
S	Sucia
L	Limpia

3. Registra 5 formatos utilizados en Ama de Llaves.

## **UNIDAD II: Departamento de Personal Uniformado.**

### **1. Registra 5 actividades específicas.**

### **2. Funciones y puestos.**

1. Cuando no esté dando servicio, permanecer en el lobby, evitando su permanencia prolongada en alguno de los pisos:
2. Colaborar en la seguridad del hotel, reportando cualquier anomalía al respecto o la presencia de personas sospechosas en pasillos y corredores:
3. Encargarse del equipaje de los clientes a su llegada y cuando se van del hotel:
4. En los hoteles que aún utilizan este puesto, éstos llevan a cabo las funciones correspondientes al mensajero u office-boy del hotel:
5. Realizar trabajos de empaque de paquetes o artículos para los huéspedes:
6. Impedir la presencia de vendedores ambulantes, boleros y demás en las cercanías del hotel:
7. Conocer y asegurar que todo su personal conozca todos los servicios que ofrece el hotel, así como sus horarios:
8. Recibir a los clientes a la entrada del hotel:
9. Elaborar el rol de trabajos diario de cada turno y asegurarse que se distribuyan las cargas de trabajo de manera equitativa:
10. Conocer y asegurar que todo su personal conozca cuáles son las principales agencias de viajes y/o cuentas comerciales que son más importantes para el flujo de negocios al hotel y la compañía:
11. Proporcionar taxis u otros vehículos que soliciten los clientes:
12. En emergencia o circunstancias especiales, puede actuar como elevadorista:
13. Mantener limpio y ordenado el lobby del hotel:
14. Cargar el equipaje en el vehículo que utilizarán los clientes cuando se van del hotel:
15. Mantener limpias las áreas cercanas a la entrada del hotel:
16. Proporcionar información y dirección a los huéspedes del hotel:
17. Colaborar en el mantenimiento y presentación del hotel, comunicando desperfectos en áreas "públicas":

18. Conocer y asegurar que todo su personal conozca los diferentes tipos de habitaciones del hotel y sus respectivas tarifas:
  19. Es el responsable de la operación eficiente, económica y disciplinada de su departamento:
  20. Recoger cheques de consumo en los restaurantes y bares del hotel y entregarlos a Recepción para que sean cargados en las cuentas, cuando el hotel no tiene un sistema de cargo automático:
3. Con base al siguiente video elabora un diagrama de flujo del manejo de equipaje de la llegada y salida de un huésped (20 pasos).

<https://www.youtube.com/watch?v=1ylQeG9lrJM&t=8s>

4. Registra 5 formatos utilizados en Personal Uniformado.

### **UNIDAD III: Departamento de Mantenimiento.**

1. Objetivo.
2. Campos.
3. Define el mantenimiento preventivo.
4. Elementos del mantenimiento preventivo.
5. Zonas en las que se lleva a cabo el mantenimiento preventivo.
6. Registra el procedimiento del mantenimiento correctivo por reporte tomando como referencia la avería en una habitación.

### **7.- Presidente de Academia.**

<b>Docente</b>	
<b>M. en D. C. D. Blanca Estela Sánchez Cázares.</b>	<b>Presidente de Academia</b>

REFERENCIAS DOCUMENTALES	REFERENCIAS ELECTRÓNICAS
<p align="center"><b>COMPETENCIA PARTICULAR No. 1</b></p> <p>Desarrolla los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves con base en las normas y estándares de calidad de la empresa.</p>	
<p>Báez, S. (2009). <i>Hotelería</i>. México:  CECSA</p>	<p><b>Audiolís. (2016, Septiembre 26). Limpieza de habitaciones: paso a paso.</b></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?app=desktop&amp;v=FERil31hFro">https://www.youtube.com/watch?app=desktop&amp;v=FERil31hFro</a></p>
<p>Barragán, L. (2008). <i>Hotelería</i>. México:  IPN.</p>	<p>Canche, S. P. (2016, Febrero 19). Hotel Luxury situación y situaciones de problemas.</p> <p>Recuperado de <a href="https://www.youtube.com/watch?v=NNGUW-Km1gU">https://www.youtube.com/watch?v=NNGUW-Km1gU</a></p>
<p>De la Torre, F. (2012). <i>Administración Hotelera 1 División Cuartos</i>. México, D. F.:  Trillas</p>	<p><b>ClaCali.</b></p> <p><b>HOW TO MAKE TOWEL ANIMALS/TOWEL ART TUTORIAL - FOR BEGINNERS!</b> Recuperado de <a href="https://www.youtube.com/watch?app=desktop&amp;v=w4sb6OAnvAY">https://www.youtube.com/watch?app=desktop&amp;v=w4sb6OAnvAY</a></p>
	<p><b>ItsNEk. (2019, Febrero 3). HOW TO MAKE TOWEL ANIMALS/TOWEL ART TUTORIAL - FOR BEGINNERS!</b> Recuperado de <a href="https://www.youtube.com/watch?app=desktop&amp;v=qiPDJ4fTi84">https://www.youtube.com/watch?app=desktop&amp;v=qiPDJ4fTi84</a></p>
	<p><b>Mundo Cuervo. (2019, Junio 11).</b></p> <p><b>Cortesía Nocturna Hotel Solar las Ánimas.</b> Recuperado de <a href="https://www.youtube.com/watch?app=desktop&amp;v=YVr2r8pki-g">https://www.youtube.com/watch?app=desktop&amp;v=YVr2r8pki-g</a></p>
	<p><b>Mundo Cuervo. (2016, Noviembre 6).</b></p> <p><b>Cortesía Nocturna Hotel Solar las Ánimas.</b> Recuperado de</p>

	<a href="https://www.youtube.com/watch?app=desktop&amp;v=4F3xApLcEBc">https://www.youtube.com/watch?app=desktop&amp;v=4F3xApLcEBc</a>
	Rogue, G. P. (2015, Junio 17). Procesos de limpieza housekeepin. Recuperado de <a href="https://www.youtube.com/watch?v=YlesbizwlqY">https://www.youtube.com/watch?v=YlesbizwlqY</a>
	Secretaría de Turismo. (2018). Secretaría de Turismo. Recuperado de <a href="https://www.gob.mx/sectur/">https://www.gob.mx/sectur/</a>
	<b>Senator Hotels &amp; Resort. (2017, Agosto 31). Tutorial figura de cisne con una toalla. Recuperado de</b> <a href="https://www.youtube.com/watch?app=desktop&amp;v=3y7nzEfh6Y">https://www.youtube.com/watch?app=desktop&amp;v=3y7nzEfh6Y</a>
	<b>Towel folding tutorial. (2020, Agosto 22). Lotus Flower Towel Folding; Towel Art [Towel Origami]; Towel Flower Bed Decoration; Towel Design. Recuperado de</b> <a href="https://www.youtube.com/watch?app=desktop&amp;v=IH9FJwjKuxk">https://www.youtube.com/watch?app=desktop&amp;v=IH9FJwjKuxk</a>
	Universidad Abierta y a Distancia de México. P. (2014, Febrero 24). Funciones de una camarista. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=Ye05t_ui9JM">https://www.youtube.com/watch?v=Ye05t_ui9JM</a>
	VIDEOTECA SECAP. P. (2015, Mayo 14). Equipamiento y operación del carro de apoyo. Recuperado de <a href="https://www.youtube.com/watch?v=0cN0NBFhqWA">https://www.youtube.com/watch?v=0cN0NBFhqWA</a>
<b>COMPETENCIA PARTICULAR No. 2</b>	
Desarrolla los procedimientos del Departamento de Personal Uniformado con base en las normas y estándares de calidad de la empresa.	
Báez, S. (2009). <i>Hotelería</i> . México: CECSA	Canche, S. P. (2016, Febrero 19). Hotel Luxury situación y situaciones de problemas. Recuperado de <a href="https://www.youtube.com/watch?v=NNGUW-Km1gU">https://www.youtube.com/watch?v=NNGUW-Km1gU</a>
Ramos, F. P., Barrera, M. E. (2013). <i>Operación de Hoteles 1. División Cuartos</i> . México, D. F.: Trillas	<b>EC. P. (2014, Marzo 17). "El portero es la imagen del Hotel Ercilla, conlleva gran responsabilidad". Recuperado de</b> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=RDDj901GRWk">https://www.youtube.com/watch?v=RDDj901GRWk</a>

	<p>Perozo, J. P. (2014, Marzo 7). "La excelencia en el servicio" (Botones). Recuperado de <a href="https://www.youtube.com/watch?v=1yIQeG9lrJM">https://www.youtube.com/watch?v=1yIQeG9lrJM</a></p>
	<p>Secretaría de Turismo. (2018). Secretaría de Turismo. Recuperado de <a href="https://www.gob.mx/sectur/">https://www.gob.mx/sectur/</a></p>
	<p><b>seideroer. P. (2010, Abril 22). Proceso de servicio de botones turismo 4IV12 voca 13 parte 1. Recuperado <a href="https://www.youtube.com/watch?v=3WUuZDqA8EI">https://www.youtube.com/watch?v=3WUuZDqA8EI</a></b></p>
<p><b>COMPETENCIA PARTICULAR No. 3</b></p> <p>Programa el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e instalaciones con base en las normas del establecimiento hotelero.</p>	
<p>Báez, S. (2009). <i>Hotelería</i>. México: CECSA</p>	<p><b>Banda, A. (2019, Diciembre 9). Entrevista departamento de Mantenimiento - Hotel Courtyard by Marriott Guayaquil. Recuperado de <a href="https://www.youtube.com/watch?v=CgbxohqITfw">https://www.youtube.com/watch?v=CgbxohqITfw</a></b></p>
	<p>Jácome. M. A. (2020, Junio 4). Departamento de seguridad y mantenimiento hotelero. Recuperado de <a href="https://www.youtube.com/watch?v=gewkmVeNKmU">https://www.youtube.com/watch?v=gewkmVeNKmU</a></p>
	<p>Renovefree Gmao. (2019, Octubre 19). ORDENES DE TRABAJO CON RENOVEFREE LITE. Recuperado de <a href="https://www.youtube.com/watch?v=4G2cYZDiePo">https://www.youtube.com/watch?v=4G2cYZDiePo</a></p>