



Programa de Asignatura

Atención al Huésped

Tercer Semestre

Agosto, 2015

Horas: 2 h
Créditos: 4
Clave: 334

ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN	4
I. PERFIL DE EGRESO DEL ESTUDIANTE DEL COLEGIO DE BACHILLERES	5
II. PLAN DE ESTUDIOS DEL COLEGIO DE BACHILLERES	7
III. MAPA CURRICULAR	8
IV. SALIDA OCUPACIONAL: AUXILIAR DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE, ALIMENTOS Y BEBIDAS	9
V. ASIGNATURA: ATENCIÓN AL HUÉSPED	9
VI. ENFOQUE	10
VII. BLOQUES TEMÁTICOS	11
<i>Bloque temático 1. Departamento de Concierge</i>	11
Propósito	
Contenidos y referentes para la evaluación	
Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación	
Fuentes de información para el alumno y para el docente	
<i>Bloque temático 2. Departamento de Botones</i>	14
Propósito	
Contenidos y referentes para la evaluación	
Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación	
Fuentes de información para el alumno y para el docente	
<i>Bloque temático 3. Departamento de Ama de Llaves</i>	16
Propósito	
Contenidos y referentes para la evaluación	
Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación	
Fuentes de información para el alumno y para el docente	
Elaboradoras	19

PRESENTACIÓN

La discusión sobre la Educación Media Superior en el país ha transitado por momentos de gran intensidad, primero en la fase de definición e implementación de la Reforma Integral en la Educación Media Superior (RIEMS) y recientemente a propósito del debate sobre el modelo educativo. Las reflexiones han fructificado en avances relevantes en lo que hace a la definición de un perfil de egreso para el que se identifican competencias y atributos, así como en la especificación de un Marco Curricular Común.

Con base en estos nuevos planteamientos y en la necesidad de impulsar la calidad y pertinencia de la formación de nuestros alumnos, la actual administración propuso como uno de sus objetivos estratégicos, emprender un ajuste curricular que superara los problemas de diseño y operación identificados en los programas de estudio, a fin de impactar en el incremento de los niveles de aprendizaje significativo y la satisfacción de los alumnos.

Entendemos el ajuste curricular como un proceso en marcha en el que docentes, autoridades de los planteles y colaboradores de las áreas centrales debemos participar brindando nuestras observaciones desde la práctica, la gestión escolar y la especialización disciplinar y pedagógica. Es también indispensable que las áreas responsables del control escolar y la administración coadyuven ajustando rutinas para dar soporte a los cambios del currículo.

En este contexto en el Colegio de Bachilleres, desde 2013, una proporción significativa de los miembros de la planta académica discutió el ajuste hasta llegar a acuerdos con relación al mapa curricular y los contenidos básicos imprescindibles, que son la base para el ajuste de los programas de las asignaturas del Plan de Estudios 2014.

La participación colegiada en el ajuste curricular ha mostrado la importancia del desarrollo práctico del currículo, como espacio donde se actualicen enfoques disciplinares y se analicen las experiencias pedagógicas. Se trata de un proceso en el que todos somos importantes y del que todos debemos aprender porque de nuestra disposición, apertura y entusiasmo, depende que las generaciones de adolescentes a las que servimos transiten hacia los estudios superiores con seguridad o bien se integren a espacios laborales con las competencias indispensables para hacer y para seguir aprendiendo.

Es este un proceso en marcha que seguirá demandando nuestra participación y nuestro compromiso. Tenemos la certeza de que contamos con profesores capaces y comprometidos que harán posible que nuestros alumnos y egresados tengan una formación integral que amplíe sus horizontes y oportunidades en la vida adulta.

INTRODUCCIÓN

El Colegio de Bachilleres orienta su plan de estudios hacia la apropiación de competencias genéricas, disciplinares básicas y extendidas y profesionales, de acuerdo con el Marco Curricular Común. El propósito formativo se centra en que el estudiante logre un aprendizaje autónomo a lo largo de su vida, aplique el conocimiento organizado en las disciplinas científicas y humanísticas y adquiera herramientas para facilitar su ingreso a las instituciones de educación superior o su incorporación al mercado laboral.

El ajuste curricular busca atender con oportunidad, calidad y pertinencia las exigencias de aprendizaje y habilidades derivadas de los avances científicos, tecnológicos y sociales contemporáneos, colocando el acento en el desarrollo de las competencias y conocimientos que los egresados requieren.

El Plan de Estudios del Colegio de Bachilleres establece las bases disciplinares y pedagógicas a partir de las cuales los docentes desarrollarán su práctica. Con los programas de estudio ajustados se aspira a facilitar la comprensión de la organización y tratamiento didáctico de los contenidos de las asignaturas, delimitando la secuencia y continuidad de los conocimientos y competencias incluidos en los campos de conocimiento, áreas de formación, dominios profesionales y salidas ocupacionales. El objetivo es contribuir al logro de aprendizajes de calidad y un perfil de egreso del estudiante sustentado en los cuatro saberes fundamentales: Aprender a Aprender, Aprender a Hacer, Aprender a Ser y Aprender a Convivir.

Los programas de las asignaturas sirven de guía para que los docentes desarrollen estrategias que favorezcan la adquisición de los aprendizajes establecidos en el proyecto educativo del Colegio. Cada profesor emplea su creatividad para responder cercanamente a los intereses y necesidades de la diversidad de los alumnos organizando espacios, tiempo y recursos para propiciar el aprendizaje colaborativo, acentuar contenidos y mejorar los ambientes de aprendizaje en el aula.

I. PERFIL DE EGRESO DEL ESTUDIANTE DEL COLEGIO DE BACHILLERES

En el contexto de los planteamientos de un Modelo Educativo para el nivel medio superior, se propone un Marco Curricular Común actualizado, flexible y culturalmente pertinente, que sustente aprendizajes interdisciplinarios y transversales; fortalezca el desarrollo de las habilidades socioemocionales de los educandos y atienda al desarrollo de sus competencias profesionales.

Una de las aportaciones del Marco Curricular Común es la definición de las competencias genéricas como aquellas que todos los estudiantes del país deben lograr al finalizar el bachillerato, permitiéndoles una visión del mundo, continuar aprendiendo a lo largo de sus vidas, así como establecer relaciones armónicas con quienes les rodean.

Las competencias genéricas se definieron en el Acuerdo Secretarial 444, publicado en el año 2008, de la siguiente manera:

1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.
2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.
3. Elige y practica estilos de vida saludables.
4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.
5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.
6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.
7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.
8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.
9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.
10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.
11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.

También se definieron las competencias disciplinares básicas como los conocimientos, habilidades y actitudes asociados con la organización disciplinaria del saber y que permite un dominio más profundo de éste. En el Colegio de Bachilleres, se organizan en seis campos disciplinares: Lenguaje y Comunicación, Matemáticas, Ciencias Experimentales, Ciencias Sociales, Humanidades y Desarrollo Humano.

Las competencias disciplinares extendidas, al igual que las disciplinares básicas, son definidas a partir de las áreas en las que tradicionalmente se ha organizado el saber y se expresan en abordajes disciplinares específicos cuya aplicación se ubica en el contexto de esas áreas. En nuestra Institución se delimitan en cuatro dominios profesionales: Físico-Matemáticas, Químico-Biológicas, Económico-Administrativas y Humanidades y Artes.

Las competencias profesionales básicas responden a las necesidades del sector productivo y posibilitan al estudiante iniciarse en diversos aspectos del ámbito laboral. En el Colegio se organizan en siete grupos ocupacionales: Arquitectura, Biblioteconomía, Contabilidad, Informática, Química, Recursos Humanos y Turismo.

El perfil de egreso es un elemento articulador de las competencias genéricas, disciplinares básicas y extendidas y profesionales que permite la homologación de procesos formativos para la portabilidad de los estudios entre las distintas instituciones de Educación Media Superior; al mismo tiempo posibilita la comparación y valoración, en el mediano y largo plazo, de la eficacia del proceso educativo y dar continuidad al bachillerato con la educación superior.

Al concluir su proceso formativo en el Colegio de Bachilleres, el estudiante egresado será capaz de:

- Construir una interpretación de la realidad, a partir del análisis de la interacción del ser humano con su entorno y en función de un compromiso ético.
- Desarrollar y aplicar habilidades comunicativas que le permitan desenvolverse en diferentes contextos y situaciones cotidianas y le faciliten la construcción de una visión integral de su lugar en el mundo y su integración a la sociedad.
- Utilizar diferentes tipos de lenguajes –matemático, oral, escrito, corporal, gráfico, técnico, científico, artístico, digital– como soporte para el desarrollo de competencias y para las actividades que se desprenden de los ámbitos de la vida cotidiana, académica y laboral.
- Desarrollar habilidades para la indagación y para el análisis de hechos sociales, naturales y humanos.
- Analizar y proponer soluciones a problemas de su vida cotidiana, en el campo académico, laboral, tecnológico y científico.
- Diseñar su proyecto de vida académica y personal con base en un pensamiento crítico y reflexivo que lo conduzca a integrarse a su entorno de manera productiva.
- Mostrar una actitud tolerante y respetuosa ante la diversidad de manifestaciones culturales, creencias, valores, ideas y prácticas sociales.
- Valorar el impacto de la ciencia y la tecnología en su vida cotidiana y académica, así como en el campo laboral.
- Aplicar las tecnologías de la información y la comunicación de manera crítica, eficaz y eficiente en sus actividades cotidianas, académicas y laborales.
- Ejercer el autocuidado de su persona en los ámbitos de la salud física, emocional y el ejercicio de la sexualidad, tomando decisiones informadas y responsables.

II. PLAN DE ESTUDIOS DEL COLEGIO DE BACHILLERES

El Plan de estudios se presenta gráficamente en el mapa curricular. Se diseñó atendiendo a las áreas de formación básica, específica y laboral y en seis campos de conocimiento que constituyen amplios espacios de la ciencia y la práctica humana: Lenguaje y Comunicación, Matemáticas, Ciencias Experimentales, Ciencias Sociales, Humanidades y Desarrollo Humano.

Las asignaturas de cada campo y área de formación se organizan en el mapa curricular de manera vertical –buscando la coherencia con las asignaturas del mismo semestre– y de manera horizontal, con las asignaturas del mismo campo, con el fin de lograr una secuencia e integración entre las asignaturas de todos los semestres.

Los programas de asignatura contienen una estructura general donde se explicita el enfoque en que se fundamenta, los propósitos formativos vinculados con el Perfil de egreso y su ubicación en el mapa curricular. Los contenidos se presentan en bloques temáticos con su respectivo propósito, los referentes para la evaluación de los aprendizajes, orientaciones específicas para la enseñanza y la evaluación y referencias de información consideradas básicas, tanto para el alumno como para el docente.

Las asignaturas del Área de Formación Laboral se organizan en salidas ocupacionales, en las cuales los alumnos desarrollan competencias profesionales básicas para desempeñarse en una función productiva. La salida ocupacional Auxiliar de Servicios de Hospedaje, Alimentos y Bebidas pertenece al grupo ocupacional Turismo y se cursa de 3° a 6° semestre. A continuación se aprecia la ubicación de la asignatura Atención al Huésped¹ en el mapa curricular y el semestre en que se cursa.

¹ De acuerdo con el contenido de la asignatura se consideró pertinente modificar el nombre a **Servicio a Huéspedes**, solicitud que se encuentra en proceso de autorización.

II. MAPA CURRICULAR DEL COLEGIO DE BACHILLERES 2014

ÁREA DE FORMACIÓN BÁSICA																								
CAMPOS DE CONOCIMIENTO	PRIMER SEMESTRE				SEGUNDO SEMESTRE				TERCER SEMESTRE				CUARTO SEMESTRE				QUINTO SEMESTRE				SEXTO SEMESTRE			
	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS
LENGUAJE Y COMUNICACIÓN	101	Inglés I	3	6	201	Inglés II	3	6	301	Inglés III	3	6	401	Inglés IV	3	6	501	Inglés V	3	6	601	Inglés VI	3	6
	102	Tecnologías de la Información y la Comunicación I	2	4	202	Tecnologías de la Información y la Comunicación II	2	4	302	Tecnologías de la Información y la Comunicación III	2	4	402	Tecnologías de la Información y la Comunicación IV	2	4								
	103	Lenguaje y Comunicación I	4	8	203	Lenguaje y Comunicación II	4	8	303	Lengua y Literatura I	3	6	403	Lengua y Literatura II	3	6	503	Taller de Análisis y Producción de Textos I	3	6	603	Taller de Análisis y Producción de Textos II	3	6
MATEMÁTICAS	104	Matemáticas I	4	8	204	Matemáticas II	4	8	304	Matemáticas III	4	8	404	Matemáticas IV	4	8	504	Matemáticas V	4	8	604	Matemáticas VI	4	8
CIENCIAS EXPERIMENTALES	105	Física I	3	5	205	Física II	3	5	305	Física III	3	5	406	Química III	3	5								
					206	Química I	3	5	306	Química II	3	5	407	Biología I	3	5	507	Biología II	3	5	607	Ecología	3	5
									308	Geografía I	2	4	408	Geografía II	2	4								
CIENCIAS SOCIALES	109	Ciencias Sociales I	3	6	209	Ciencias Sociales II	3	6	309	Historia de México I	3	6	409	Historia de México II	3	6	509	Estructura Socioeconómica de México I	3	6	609	Estructura Socioeconómica de México II	3	6
HUMANIDADES	110	Introducción a la Filosofía	3	6	210	Ética	3	6									510	Lógica y Argumentación	3	6	610	Problemas Filosóficos	3	6
DESARROLLO HUMANO	111	Apreciación Artística I	2	4	211	Apreciación Artística II	2	4																
	112	Actividades Físicas y Deportivas I	2	4	212	Actividades Físicas y Deportivas II	2	4																
	113	Orientación I	2	4					413	Orientación II	2	4												

ÁREA DE FORMACIÓN ESPECÍFICA								
DOMINIOS PROFESIONALES	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS
I.-Físico-Matemáticas	515	Ingeniería Física I	3	6	615	Ingeniería Física II	3	6
	516	Ciencia y Tecnología I	3	6	616	Ciencia y Tecnología II	3	6
II.-Químico-Biológicas	517	Salud Humana I	3	6	617	Salud Humana II	3	6
	518	Química del Carbono	3	6	618	Procesos Industriales	3	6
III.-Económico-Administrativas	519	Proyectos de Inversión y Finanzas Personales I	3	6	619	Proyectos de Inversión y Finanzas Personales II	3	6
	520	Proyectos de Gestión Social I	3	6	620	Proyectos de gestión social II	3	6
IV. Humanidades y Artes	521	Humanidades I	3	6	621	Humanidades II	3	6
	522	Interdisciplina Artística I	3	6	622	Interdisciplina Artística II	3	6

ÁREA DE FORMACIÓN LABORAL																	
GRUPO OCUPACIONAL	SALIDA OCUPACIONAL	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS
Contabilidad	Auxiliar de Contabilidad	331	Contabilidad de Operaciones Comerciales	5	10	431	Elaboración de Estados Financieros	5	10	531	Control de Efectivo	2	4	631	Proyecto Integrador	2	4
										532	Contribuciones de Personas Físicas y Morales	3	6	630	Introducción al Trabajo	3	6
Turismo	Auxiliar de Servicios de Hospedaje, Alimentos y Bebidas	333	Reservación y Recepción de Huéspedes	3	6	433	Preparación de Alimentos	5	10	533	Servicio de Restaurante	3	6	633	Auditoria Nocturna	2	4
		334	Atención al Huésped	2	4					534	Caja de Restaurante y Caja de Recepción	2	4	630	Introducción al Trabajo	3	6
Química	Auxiliar Laboratorista	335	Toma y Tratamiento para el Análisis de Muestras	5	10	435	Análisis Físicos y Químicos	5	10	535	Análisis Instrumental	5	10	635	Gestión de Calidad en el Laboratorio	2	4
										630	Introducción al Trabajo	3	6				
Biblioteconomía	Auxiliar Bibliotecario	336	Organización de Recursos de Información	5	10	436	Servicios a Usuarios	5	10	536	Sistematización, Búsqueda y Recuperación de Información	5	10	636	Conservación de Documentos	2	4
										630	Introducción al Trabajo	3	6				
Recursos Humanos	Auxiliar de Recursos Humanos	337	El Proceso Administrativo en los Recursos Humanos	2	4	437	Gestión de Personal	5	10	537	Elaboración del Pago de Personal	5	10	637	Prevención de Riesgos de Trabajo	2	4
		338	Elaboración de Manuales Organizacionales	3	6									630	Introducción al Trabajo	3	6
Arquitectura	Dibujante de Planos Arquitectónicos	339	Dibujo Técnico Arquitectónico	5	10	439	Dibujo de Planos Arquitectónicos y Estructurales	5	10	539	Dibujo de Planos de Instalaciones	5	10	639	Integración de Proyectos	2	4
													630	Introducción al Trabajo	3	6	
Informática	Auxiliar Programador	340	Modelado de Sistemas y Principios de Programación	5	10	440	Crear y Administrar Bases de Datos	5	10	540	Programación en Java	5	10	640	Programación de Páginas Web	2	4
													630	Introducción al Trabajo	3	6	
	Auxiliar Diseñador Gráfico	341	Comunicación Gráfica	5	10	441	Corrección y Edición Fotográfica	5	10	541	Diseño Editorial	5	10	641	Diseño en 2D para Web	2	4
													630	Introducción al Trabajo	3	6	

IV. SALIDA OCUPACIONAL: AUXILIAR DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE, ALIMENTOS Y BEBIDAS

La salida ocupacional Auxiliar de Servicios de Hospedaje, Alimentos y Bebidas, tiene la intención de formar a los alumnos como auxiliares en los procesos de trabajo dentro de los establecimientos de hospedaje, alimentos y bebidas, al brindar los servicios y productos a huéspedes, clientes y comensales en establecimientos turísticos como hoteles y restaurantes; así como apoyar en la solución de problemáticas presentadas durante su atención, para que los servicios prestados sean satisfactorios y los productos ofrecidos cubran sus expectativas; lo que les permitirá iniciarse en diversos aspectos del ámbito laboral, en caso de que así lo decidan.

En esta salida ocupacional, el egresado realizará actividades operativas en el área de servicios; por lo que desarrollará diferentes conocimientos, habilidades y actitudes de las funciones establecidas en la Gerencia de División Cuartos y de Alimentos y Bebidas de un hotel.

Esta salida ocupacional está integrada por las siguientes asignaturas:

- Reservación y Recepción de Huéspedes
- Atención al Huésped
- Preparación de Alimentos
- Servicio de Restaurante
- Caja de Restaurante y Caja de Recepción
- Auditoria Nocturna
- Introducción al Trabajo

V. ASIGNATURA: ATENCIÓN AL HUÉSPED

La asignatura Atención al Huésped tiene como propósito que el estudiante apoye en la realización de procedimientos relacionados con servicios solicitados en la llegada, estancia y salida de los huéspedes, mediante la comunicación, la resolución de problemas y el trabajo colaborativo con las áreas involucradas en el servicio, para atender las solicitudes de los huéspedes de manera oportuna y eficaz.

La asignatura se ha organizado en tres bloques temáticos: 1. Departamento de Concierge, 2. Departamento de Botones, 3. Departamento de Ama de Llaves.

VI. ENFOQUE

La salida ocupacional Auxiliar de Servicios de Hospedaje, Alimentos y Bebidas, pretende formar al alumno para que en caso de ser necesario, se incorpore al mundo laboral como auxiliar dentro de los establecimientos de hospedaje, así como de alimentos y bebidas.

La postura pedagógica del Colegio de Bachilleres se basa en una visión constructivista y por competencias, lo cual conlleva a desarrollar en los estudiantes destrezas para dirigir y regular su propio aprendizaje, autogestionarse, resolver problemas y tomar decisiones. En cuanto a la evaluación, y siguiendo la misma perspectiva, en la asignatura se aplican las tres modalidades: diagnóstica, formativa y sumativa, así como los tres tipos: autoevaluación, heteroevaluación y autoevaluación.

De igual forma, se toma como modelo un hotel de la Ciudad de México de categoría cuatro estrellas con departamentos básicos necesarios para brindar servicios con calidad durante la atención a clientes, huéspedes y comensales de acuerdo con los estándares de competencias laborales del sector turístico estipulados por SECTUR y CONOCER, como son: “Distintivo H” (Estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004, para restaurantes); “Distintivo M” (Reconocimiento de SECTUR para las empresas turísticas que han logrado implementar exitosamente el Programa de Calidad Moderniza y que avala la adopción de las mejores prácticas y una distinción de empresa turística modelo, como los hoteles); y los estándares de competencia EC0038 Atención a comensales, EC0043 Preparación de habitaciones para alojamiento temporal y EC0127 Preparación de Alimentos.

Para lograr lo anterior, los contenidos están organizados partiendo de lo simple a lo complejo es decir, iniciando con la organización departamental y concluyendo con procedimientos específicos. Se imparte del 3° al 6° semestre finalizando con la asignatura de Auditoria Nocturna en la cual se recopilan las competencias adquiridas a lo largo de las asignaturas cursadas en la salida ocupacional.

El aprendizaje se construye mediante simulaciones de los procesos de trabajo relacionados con el sector turístico, promoviendo en el estudiante el desarrollo de las siguientes competencias genéricas: trabaja en forma colaborativa, se expresa y comunica, piensa crítica y reflexivamente; a través del desarrollo de la cultura del trabajo y de una actitud de servicio.

VII. BLOQUES TEMÁTICOS

Bloque temático 1

DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	Carga horaria: 8 horas
---------------------------	------------------------

Propósito

Al final de este bloque el estudiante será competente para realizar los procesos de trabajo del departamento de Concierge, para brindar servicios especiales solicitados por el huésped.

Contenidos y Referentes para la evaluación

Contenidos	Referentes para la evaluación
Organización 1. Objetivo 2. Organigrama	<ul style="list-style-type: none">- Reconoce hechos y eventos históricos relevantes en la trayectoria del Concierge.- Identifica objetivo, organización, niveles jerárquicos y líneas de comunicación del departamento de Concierge.
Personal del Departamento 1. Características 2. Funciones 3. Relaciones interdepartamentales	<ul style="list-style-type: none">- Distingue las características del Concierge.- Explica las funciones del Concierge.- Explica cómo se relaciona el trabajo del departamento de Concierge con el de otros departamentos.
Procesos de Trabajo 1. Servicios Personales 2. Información Turística 3. Entretenimiento 4. Transportación 5. Mensajería y paquetería	<ul style="list-style-type: none">- Brinda servicios especiales a los huéspedes, utilizando correctamente folletos y mapas turísticos; directorios empresariales, gastronómicos y de entretenimiento..

Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación

Apertura

1. Para la evaluación diagnóstica, recuperar los conocimientos previos y experiencias de los alumnos en relación a servicios especiales que se brindan en un hotel.

Desarrollo

2. Solicitar a los estudiantes que investiguen de forma individual sobre los antecedentes, las características y funciones del personal del departamento de Concierge; tomando como referencia las fuentes de información sugeridas en el programa.
3. Integrar a los alumnos en grupos de trabajo con la finalidad de exponer las funciones del personal del departamento de Concierge.

4. Exponer por grupos de trabajo el objetivo, características y uso de material y papelería utilizados en el departamento (directorio telefónico, guía gastronómica, etc.).
5. Proporcionar diversas problemáticas relacionadas con solicitudes de servicios especiales de los huéspedes, para que en forma colaborativa sean simuladas y supervisadas en el salón de clase.
6. Durante la simulación, como parte de la evaluación formativa, retroalimentar al estudiante mientras:
 - Utilice correctamente los materiales en cada una de las situaciones planteadas.
 - Realice correctamente el procedimiento específico a la situación planteada.
 - Se conduzca con orden, respeto, amabilidad, cortesía, responsabilidad y ofrezca un servicio de calidad.

Cierre

7. Para la evaluación sumativa, a través de una representación en forma colaborativa evaluar que el estudiante:
 - Utilice correctamente los materiales en cada una de las situaciones planteadas.
 - Realice correctamente el procedimiento específico a la situación planteada.
 - Se conduzca con orden, respeto, amabilidad, cortesía, responsabilidad y ofrezca un servicio de calidad.
8. Realizar una coevaluación y heteroevaluación de las competencias desarrolladas en las simulaciones.

Fuentes de información para el alumno

Báez, S. (2009) *Hotelería*. (4ª ed.) México: Patria.

Barragán del R., L. (1991) *Hotelería*. (3ª ed.) México: IPN.

De la Torre, F. (2007) *Administración Hotelera 1: División Cuartos*. (3ª ed.) México: Trillas.

Sánchez, M. (2012) *Conserjería-Recepción Manual*. México: Limusa.

Recursos didácticos para el alumno

Antecedentes y hechos relevantes en la historia del Concierge en México. Recuperado el 04 diciembre de 2014 de: <http://asociacionconciergesmexico.org/index.php>

GadBall (20/06/2007). *Concierges Job Description* Recuperado el 04 diciembre de 2014 de: <https://www.youtube.com/watch?v=Q7TEuDeaeU>

Katharine Giovanni. (05/04/2013). *What exactly IS a concierge?* Recuperado el 04 diciembre de 2014 de: https://www.youtube.com/watch?v=Yk_lqLGtkrM

Leo Aguirre. (25/10/3013). *Demo Of GoConcierge.net - Concierge Software* Recuperado el 04 diciembre de 2014 de:

https://www.youtube.com/watch?v=appRlyDXFFM&list=PLRE42Y25EFc0Nli2bxJyBr_Gy-hkr674q

Fuentes de información para el docente

Antecedentes y hechos relevantes en la historia del Concierge en México. Recuperado el 04 diciembre de 2014 de: <http://asociacionconciergesmexico.org/index.php>

Antecedentes y hechos relevantes en la historia del Concierge en el mundo. Recuperado 04 diciembre de 2014 de: <http://www.uichlesclefsdor.org/>

Hoteles City (12/12/2013) *Tutorial - Cómo utilizar Concierge*. Recuperado el 04 diciembre de 2014 de: <https://www.youtube.com/watch?v=CeNK4BhN1Ao>

Luisitho A. (2011) *Relación que Tiene La Concierge y el Dep. de Grupos y Convenciones*. Recuperado el 04 diciembre de 2014 de: https://www.youtube.com/watch?v=NdcyFD_ppWQ

Sánchez, M. (2012) *Conserjería-Recepción Manual*. México: Limusa

Smoov538 (13/03/2011) *Premier Concierge Services*. Recuperado el 04 diciembre de 2014 de:
https://www.youtube.com/watch?v=TjKqGpl_Nuw

Bloque temático 2

DEPARTAMENTO DE BOTONES	Carga horaria: 12 horas
-------------------------	-------------------------

Propósito

Al final de este bloque el estudiante será competente para realizar los procesos de trabajo del departamento de Botones; con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los huéspedes.

Contenidos y Referentes para la evaluación

Contenidos	Referentes para la evaluación
Organización Departamental 1. Objetivo 2. Organigrama	- Identifica objetivo, organización, niveles jerárquicos y líneas de comunicación del departamento de Botones.
Funciones del Personal 1. Características 2. Funciones 3. Relaciones interdepartamentales	- Distingue las características del personal del departamento. - Explica las funciones del personal del departamento. - Explica cómo se relaciona el trabajo del departamento de Botones con el de otros departamentos
Procesos de Trabajo 1. Instala al huésped en la habitación asignada. 2. Realiza cambio de habitación. 3. Realiza el servicio de salida al huésped que desocupa la habitación. 4. Resguardo de equipaje del huésped que lo solicite.	- Controla los movimientos de equipaje utilizando reporte del botones, reporte del capitán de botones, talón de equipaje y hoja del libro de entrada y salida de equipaje. - Utiliza correctamente las claves de equipaje.

Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación

Apertura

1. Para la evaluación diagnóstica, recuperar lo visto en el bloque 1 de la asignatura Reservación y Recepción de Huéspedes sobre el organigrama general y la ubicación del departamento de Botones.

Desarrollo

2. Solicitar a los estudiantes que investiguen de forma individual sobre las características y funciones del personal del departamento de Botones, tomando como referencia las fuentes de información sugeridas en el programa.
3. Integrar a los alumnos en grupos de trabajo con la finalidad de exponer las funciones del personal del departamento de Botones.

4. Proporcionar y explicar los formatos correspondientes al departamento de Botones, así como las claves que serán utilizadas.
5. Proporcionar diversas problemáticas relacionadas con el manejo del equipaje de los huéspedes al instalarlos y al desocupar la habitación asignada así como resguardarlo en el hotel; para que en forma colaborativa sean simuladas y retroalimentadas en el salón de clase.
6. Durante la simulación, como parte de la evaluación formativa, verificar que el estudiante:
 - Utilice correctamente los materiales en cada una de las situaciones planteadas.
 - Realice correctamente el procedimiento específico a la situación planteada.
 - Se conduzca con orden, respeto, amabilidad, cortesía, responsabilidad y ofrezca un servicio de calidad.

Cierre

7. Para la evaluación sumativa, a través de una representación colaborativa evaluar que el estudiante:
 - Utilice correctamente los materiales en cada una de las situaciones planteadas.
 - Realice correctamente el procedimiento específico a la situación planteada.
 - Se conduzca con orden, respeto, amabilidad, cortesía, responsabilidad y ofrezca un servicio de calidad.
8. Realizar una coevaluación y heteroevaluación de las competencias desarrolladas en las simulaciones.

Fuentes de información para el alumno

Báez, S. (2009) *Hotelería*. (4ª ed.) México: Patria.

Barragán del R. L. (1991) *Hotelería*. (3ª ed.) México: IPN.

De la Torre, F. (2007) *Administración Hotelera 1: División Cuartos*. (3ª ed.) México: Trillas.

Recursos didácticos para el alumno

José Antonio (2010) Nociones Básicas de Hotelería. Recuperado el 04 diciembre de 2014 de:

<http://tallerdeturismopractico.blogspot.mx/p/departamento-de-contabilidad.html>

Muñoz, R. (2012). The Bell Boy taking the guest to the room. Recuperado el 04 diciembre de 2014 de:

<https://www.youtube.com/watch?v=DV6tgd-Txew>

Peninetti, G. (2011) Curso de Empleado de reservas de hotel y el botones. Perfil y Funciones. Recuperado

el 04 diciembre de 2014 de: <http://www.mailxmail.com/curso-empleado-reservas-hotel-botones-perfil-funciones-2/botones-bell-boy-perfil-funciones>

Fuentes de información para el docente

Báez S. (2009) *Hotelería*. (4ª ed.) México: Patria.

Barragán del R., L. (1991) *Hotelería*. (3ª ed.) México: IPN.

De la Torre, F. (2007) *Administración Hotelera 1: División Cuartos*. (3ª ed.) México: Trillas.

Hernández C. (2011) *Manejo del Departamento de Botones*. (1ª ed.) México: Trillas.

Mireles A. (1987) *El Servicio del Botones*. México: Limusa.

Secretaría de Turismo. (1987) *Manual del Puesto de Botones*. México: Limusa.

Secretaría de Turismo. (1987) *Manual del Puesto de Capitán de Botones*. (1ª ed.) México: Limusa.

Bloque temático 3

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	Carga horaria: 12 horas
-------------------------------	-------------------------

Propósito

Al final de este bloque el estudiante será competente para realizar los procesos de trabajo de la camarista en el departamento de Ama de Llaves; con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los huéspedes.

Contenidos y Referentes para la evaluación

Contenidos	Referentes para la evaluación
Organización departamental 1. Objetivo 2. Organigrama	<ul style="list-style-type: none">- Identifica objetivo, organización, niveles jerárquicos y líneas de comunicación del departamento de Ama de Llaves.
Funciones del Personal 1. Características. 2. Funciones. 3. Relaciones interdepartamentales	<ul style="list-style-type: none">- Distingue las características del personal del departamento.- Identifica las funciones de la camarista.- Explica cómo se relaciona el trabajo del departamento de Ama de Llaves con el de otros departamentos.
Procesos de trabajo 1. Recepción del turno 2. Limpieza de habitaciones: ocupadas y a la salida del huésped 3. Coloca las amenidades y suministros en las habitaciones 4. Entrega blancos y camas extras solicitados por el huésped 5. Lleva a cabo cortesías para los huéspedes 6. Entrega del turno.	<ul style="list-style-type: none">- Realiza el procedimiento para la recepción del turno utilizando reporte de camarista, reporte de control de ropa y varios; así como lista de lavandería y tintorería.- Realiza el procedimiento para limpiar habitaciones.- Coloca las amenidades y suministros en las habitaciones.- Entrega extras solicitados por el huésped.- Realiza las cortesías para los huéspedes; utilizando la orden de trabajo y la orden de requisición.- Realiza el procedimiento para la entrega de turno.

Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación

Apertura

1. Para la evaluación diagnóstica, recuperar lo visto en el bloque 1 de la asignatura Reservación y Recepción de Huéspedes sobre el organigrama general y la ubicación del departamento de Ama de Llaves.

Desarrollo

2. En relación con la evaluación formativa, solicitar a los estudiantes que investiguen de forma individual sobre las características y funciones del personal del departamento de Ama de Llaves principalmente las de CAMARISTA, tomando como referencia las fuentes de información sugeridas en el programa.
3. Integrar a los alumnos en equipos de trabajo con la finalidad de exponer las funciones del personal del departamento de Ama de Llaves haciendo énfasis en las de CAMARISTA.
4. Proporcionar y explicar los formatos correspondientes al departamento de Ama de Llaves y que son utilizados por CAMARISTA; y las políticas que serán aplicables para llevar a cabo las cortesías para huéspedes.
5. Proporcionar diversas problemáticas relacionadas con las habitaciones ocupadas y las salidas de huéspedes para que en forma colaborativa sean simuladas y retroalimentadas en el salón de clase.
6. Durante la simulación, como parte de la evaluación formativa, verificar que el estudiante:
 - Utilice correctamente los materiales en cada una de las situaciones planteadas.
 - Realice correctamente el procedimiento específico a la situación planteada.
 - Se conduzca con orden, respeto, amabilidad, cortesía, responsabilidad y ofrezca un servicio de calidad.

Cierre

7. Para la evaluación sumativa, mediante una simulación representada en forma colaborativa evaluar que el estudiante:
 - Utilice correctamente los materiales en cada una de las situaciones planteadas.
 - Realice correctamente el procedimiento específico a la situación planteada.
 - Se conduzca con orden, respeto, amabilidad, cortesía, responsabilidad y ofrezca un servicio de calidad.
8. Realizar una coevaluación y heteroevaluación de las competencias desarrolladas en las simulaciones.

Fuentes de información para el alumno

Casillas, B. (1992). *Departamento de Ama de Llaves*. México: Compañía Editorial Continental.

Casillas, B. (1990). *Descripción de puestos en Hoteles, Restaurantes y Bares*. México: Compañía Editorial Continental.

Lattin, W. (1994). *Administración Moderna de Hoteles y Moteles*. México: Trillas.

Martín, F. y Torre, E. (2006). *Operación de Hoteles 1.División Cuartos*. México: Trillas.

Torre, D. (2009). *Administración Hotelera "División Cuartos"*. México: Trillas.

Turismo, (1991). *Manual de la Camarista*. México: Limusa.

Recursos didácticos para el alumno

Romero a. (2010). Camarista 1.flv: Recuperado el 04 diciembre de 2014 de: <http://youtu.be/mqX2mFsx898>

Romero A. (2010). Camarista 2.wmv: Recuperado el 04 diciembre de 2014 de: <http://youtu.be/z3oMSzX0a2I>

Romero A. (2010). Camarista 3.flv: Recuperado el 04 diciembre de 2014 de: <http://youtu.be/t2SQWf6-r1E>

Romero A. (2010). Camarista 4.flv. Recuperado el 04 diciembre de 2014 de: <http://youtu.be/hPcm7FFfDdE>

Acosta L. (2012) ABC Ama de Llaves – Part 1: Recuperado el 04 diciembre de 2014 de: <http://youtu.be/xYkOP6mKGto>

Acosta L. (2012). ABC Ama de Llaves – Part 2: Recuperado el 04 diciembre de 2014 de: http://youtu.be/M_fBk-LJeb8

Acosta L. (2012). Ama de Llaves – part 3: Recuperado el 04 diciembre de 2014 de: <http://youtu.be/cPjAzzVh6wE>

(2011). Manual Ama de Llaves parte I: Recuperado el 04 diciembre de 2014 de: <http://youtu.be/sr7nAqsdeseY>

(2011). Manual Ama de Llaves parte II: Recuperado el 04 diciembre de 2014 de: <http://youtu.be/BcrqBWfVM8I>

(2011). Manual Ama de Llaves parte III: Recuperado el 04 diciembre de 2014 de: <http://youtu.be/WyHReVYNpVk>

Fuentes de información para el docente

Casillas, B. (1992). *Departamento de Ama de Llaves*. México: Compañía Editorial Continental.

Casillas, B. (1990). *Descripción de puestos en Hoteles, Restaurantes y Bares*. México: Compañía Editorial Continental.

Lattin, W. (1994). *Administración Moderna de Hoteles y Moteles*. México: Trillas.

Martín, F. y Torre, E. (2006). *Operación de Hoteles 1.División Cuartos*. México: Trillas.

Torre, D. (2009). *Administración Hotelera "División Cuartos"*. México: Trillas.

Turismo, (1991). *Manual de la Camarista*. México: Limusa.

Elaboradoras

Nancy Mendoza Mercado

Profesora del Plantel 1 “El Rosario”

Josefina Morales Barrios

Profesora del Plantel 4 Culhuacán “Lázaro Cárdenas”

Zaira Nahón Castro

Profesora del Plantel 6 “Vicente Guerrero”

Reyna Edith Martínez Solano

Coordinadora de Proyectos de Vinculación.
Secretaría General.

Directorio

Sylvia B. Ortega Salazar	Directora General
Mauro Sergio Solano Olmedo	Secretario General
Adrián Castelán Cedillo	Secretario de Servicios Institucionales
José Luis Cadenas Palma	Secretario Administrativo
Carlos David Zarrabal Robert	Coordinador Sectorial de la Zona Norte
Raúl Zavala Cortés	Coordinador Sectorial de la Zona Centro
Elideé Echeverría Valencia	Coordinadora Sectorial de la Zona Sur
Miguel Ángel Báez López	Director de Planeación Académica
Remigio Jarillo González	Director de Evaluación, Asuntos del Profesorado y Orientación Educativa
Rafael Velázquez Campos	Subdirector de Planeación Curricular
Celia Cruz Chapa	Subdirectora de Capacitación para el Trabajo
María Guadalupe Coello Macías	Jefa del Departamento de Análisis y Desarrollo Curricular