

PROGRAMA ANALÍTICO

1. DATOS INFORMATIVOS

DEPARTAMENTO: CIENCIAS ECON. ADMIN. Y COMERC		ÁREA DE CONOCIMIENTO: HOTELERIA	
NOMBRE DE LA ASIGNATURA: RESERVAS Y RECEPCION HOTELERA		PERIODO ACADÉMICO: PREGRADO S-II OCT18-FEB19	
CÓDIGO: 21181		No. CREDITOS: 4	NIVEL: PREGRADO
FECHA ELABORACIÓN: 14/05/2018	EJE DE FORMACIÓN	HORAS / SEMANA	
		TEÓRICAS: 4	PRÁCTICAS/LABORATORIO 0
DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA: La asignatura de Reservas y Recepción Hotelera está enfocada hacia la adecuada atención de los huéspedes, los procesos de registros de ingreso y salida (check in y check out), manejo de reservas, el front office y front desk, la comunicación con los demás departamentos de un hotel, el trabajo en equipo, proceso de facturación. En cada uno de los procesos antes mencionados, se realiza una conceptualización de cada área, para luego describir las funciones y actividades que se ejecutan en el área de recepción de un hotel, tomando como referencia las normas INNEN de competencias laborales para el sector turismo que se encuentran vigentes.			
CONTRIBUCIÓN DE LA ASIGNATURA A LA FORMACIÓN PROFESIONAL: Distingue los principales conceptos teóricos y prácticos de la Administración Hotelera y su aplicación en las actividades propias de las empresas de servicios de hospedaje. Reconoce la organización y la operación hotelera en el marco de la administración de las organizaciones. Elabora organigramas de hoteles grandes, medianos y pequeños, considerando las actividades en las áreas funcionales del hotel. Organiza la estructura operativa de los servicios hoteleros, en base a la innovación y tecnología utilizada en los hoteles del siglo XXI.			
RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA CARRERA (UNIDAD DE COMPETENCIA): <ul style="list-style-type: none"> • Aplica técnicas administrativas modernas y bajo la normatividad legal vigente, en la solución de problemas que se presentan en la conducción de empresas turísticas y hoteleras. • Gestiona la comercialización, comunicación y logística del portafolio de productos de las empresas turísticas y hoteleras. • Identifica oportunidades de negocio en los que se requiera invertir dentro del sector turístico y hotelero, a partir del análisis del entorno económico, político, social y financiero. • Desarrolla el portafolio de productos hoteleros y gestiona la conducción de las diferentes unidades vinculadas a la actividad hotelera. 			
OBJETIVO DE LA ASIGNATURA: - Aplicar los procedimientos correspondientes al check in, atención y check out de los huéspedes que se hospedan en los diferentes establecimientos de alojamiento, bajo estándares de calidad, con énfasis en la eficiencia y el trabajo en equipo que se debe desarrollar en el departamento de Recepción.			
RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA: (ELEMENTO DE COMPETENCIA): • El resultado final de aprendizaje de la presente asignatura se evidenciará en elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de reservas y recepción de un hotel, en el cual los estudiantes puedan aplicar los conocimientos adquiridos durante el semestre.			

2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

UNIDADES DE CONTENIDOS	
Unidad 1 EI DEPARTAMENTO DE RESERVAS Y RECEPCION	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 1 Establece la estructura organizativa y funciones del personal que labora en el departamento de reservas y recepción, especificando las características de cada uno de ellos.
1.1. introducción al área y Estructura del Departamento de Reservas y Recepción: Organigrama, Perfiles y Normativa	
1.1 Back office 1.2 Front Office	

PROGRAMA ANALÍTICO

UNIDADES DE CONTENIDOS

1.3 Conserjería

1.4 Teléfonos

1.2. Relación con otros departamentos del hotel

Relación con otros departamentos del hotel

Unidad 2 GESTIÓN DEL BACK OFFICE	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 2 Ejecuta el procedimiento de reservas, considerando las características de los huéspedes y las condiciones de las habitaciones asegurando la satisfacción del cliente.
2.1. Área de Reservas Back Office 2.1.1.1 Tipos de Reservas 2.1.1.2 tipos de Habitaciones 2.1.1.3 tarifas 2.1.2 Procedimientos de trabajo: 2.2.1.1 manejo de reservas, 2.1.2.2 sistemas de reservaciones 2.1.2.3 canales de distribución, 2.1.2.4 manejo de disponibilidad. Overbooking 2.1.3 Problemas Potenciales con reservas 2.1.3.1 Problemas Potenciales con reservas 2.2. Operadora Telefónica. OPERADORA TELEFÓNICA. 2.3. Indicadores de gestión y Reportes del área INDICADORES DE GESTIÓN Y REPORTES DEL ÁREA	
Unidad 3 GESTIÓN DEL FRONT OFFICE	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 3 Organiza los distintos procesos que involucran al ciclo del huésped durante su permanencia en establecimientos de alojamiento, generando experiencias agradables en la atención.
3.1. proceso del check in 3.1.1 Asignación de habitaciones. 3. 2.1 Registro de huésped y formatos 3.1.2 Registro de huéspedes y formatos 3. 2. Proceso de check out 3.2.1 Facturación y cobro de cuentas 2 Caja de la recepción 3.3. Indicadores de Gestión y Reportes del área Indicadores de Gestión y Reportes del área 3. 4. Auditoria Nocturna Auditoria Nocturna	

3. PROYECCIÓN METODOLÓGICA Y ORGANIZATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA ASIGNATURA

(PROYECCIÓN DE LOS MÉTODOS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE QUE SE UTILIZARÁN)

- 1 Clase Magistral
- 2 Estudio de Casos
- 3 Investigación Exploratoria
- 4 Grupos de Discusión
- 5 Resolución de Problemas

PROYECCIÓN DEL EMPLEO DE LA TIC EN LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE

- 1 Herramientas Colaborativas (Google, drive, onedrives, otros)
- 2 Material Multimedia
- 3 Redes Sociales

4. TÉCNICAS Y PONDERACIÓN DE LA EVALUACIÓN

- En este espacio se expresarán las técnicas utilizadas en la evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje o evaluación formativa y sumativa.
- Las técnicas que se recomienda usar son: Resolución de ejercicios, Investigación Bibliográfica, Lecciones oral/escrita, Pruebas orales/escrita, Laboratorios, Talleres, Solución de problemas, Prácticas, Exposición, Trabajo colaborativo, Examen parcial, Otras formas de evaluación.
- Recordar que mientras más técnicas utilicen, la evaluación será más objetiva y el desempeño del estudiante se reflejará en su rendimiento (4 o 5 técnicas).
- Para evaluar se deberá aplicar la rúbrica en cada una de las técnicas de evaluación empleadas. Se debe expresar en puntaje de la nota final sobre 20 puntos. No debe existir una diferencia mayor a dos puntos entre cada técnica de evaluación empleada.
- En la modalidad presencial existen tres parciales en la modalidad a distancia existen dos parciales, toda la planificación de periodo académico se la realiza en función del número de parciales de cada modalidad.
- La ponderación a utilizarse en la evaluación del aprendizaje del estudiante será la misma en las tres parciales.
- Para la aprobación de una asignatura se debe tener una nota final promedio de 14/20, en los tres o dos

5. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ TEXTO GUÍA DE LA ASIGNATURA

Titulo	Autor	Edición	Año	Idioma	Editorial
Recepción y reservas	Dorado, José Antonio.		2012	spa	Síntesis
Manual práctico de recepción hotelera	Muro Pérez, Luis Di	-	2012	Español	México, D. F. : Trillas

6. FIRMAS DE LEGALIZACIÓN

DIEGO FABRICIO BRAZALES HERRERA
COORDINADOR DE AREA DE CONOCIMIENTO

DIRECTOR DE CARRERA

JULIO TAPIA LEON
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO