

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO
1. DATOS GENERALES

Modalidad: PRESENCIAL ESPE MATRIZ SANGOLQUI	Departamento: CIENCIAS ECON. ADMIN. Y	Área de Conocimiento: HOTELERIA		
Nombre Asignatura: RESERVAS Y RECEPCION HOTELERA	Período Académico: PREGRADO S-I MRZ19 - JUL19		Eje de Formación	
Fecha Elaboración: 14/05/18 09:42 AM	Código: 21181	NRC: 4586	No. 4	Nivel: PREGRADO
Docente: CHAVEZ MELO MARIA FERNANDA mfchavez8@espe.edu.ec	Sesiones/Semana:			
	Teóricas: 4		Prácticas/Laborator 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:

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)

- 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: (Unidad de Competencia)

- 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

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO

2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

CONTENIDOS		
Unidad 1	Horas/Min: 15:00	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 1
EI DEPARTAMENTO DE RESERVAS Y RECEPCION		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		Tarea 1 Reglamento de Actividades de Alojamiento Tarea 2 relaciones departamentales por puesto Tarea 3 Análisis establecimiento de alojamiento. Salida de campo
1.1 Back office		
1.2 Front Office		
1.3 Conserjería		
1.4 Teléfonos		
1.2. Relación con otros departamentos del hotel		
Relación con otros departamentos del hotel		

CONTENIDOS		
Unidad 2	Horas/Min: 24:00	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 2
GESTIÓN DEL BACK OFFICE		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		Tarea 1 Comparativo tipologías de habitaciones Tarea 2 manejo de reportes Tarea 3 Taller manejo de reservas Tarea 4 TALLER INDICADORES DE GESTIÓN Tarea 5 Manejo de reportes
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		

CONTENIDOS		
Unidad 3	Horas/Min: 25:00	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 3
GESTIÓN DEL FRONT OFFICE		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		

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO
2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

3.1.1 Asignación de habitaciones.	Tarea 1 Taller manejo de recepción Laboratorio 1 Taller operación recepción /caja Tarea 2 Taller manejo caja de recepción Tarea 3 manejo de reportes Tarea 4 Taller indicadores Tarea 5 Taller indicadores Tarea 6 GIRA NOROCCIDENTE Y YASUNÍ AMAZÓNICA. Presentación de resultados. Tarea 7 Auditoria y Conserjería
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
Metodos de Enseñanza - Aprendizaje

- 1 Clase Magistral

Empleo de Tics en los Procesos de Aprendizaje

- 1 Aula Virtual
- 2 Herramientas Colaborativas (Google, drive, onedrives, otros)

4. RESULTADOS DEL APRENDIZAJE, CONTRIBUCIÓN AL PERFIL DEL EGRESO Y TÉCNICA DE

Logro o resultado de aprendizaje	Niveles de logro: Alta(A), Media (B), C(Baja).	Técnica de Evaluación	Evidencia de aprendizaje
Identificación del proceso de reservas y 1. trabajo de el área de Recepción de un Hotel.	Alta A	Trabajos en clase y pruebas evaluativas	Exámenes escritos y trabajos

5. DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO

Total	Conferencias	Clases Prácticas	Laboratorios	Clases Debates	Clases Evaluación	Trabajo autonomo del
64	39	12	0	3	10	64

6. TÉCNICAS Y PONDERACION DE LA EVALUACIÓN

Técnica de evaluación	1er Parcial	2do Parcial	3er Parcial
Examen Parcial	5	5	5
Tareas o guías	4	4	4
Exposición	2	2	2
Talleres	4	4	4
Resolución de Ejercicios	4	4	4

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO

Técnica de evaluación	1er Parcial	2do Parcial	3er Parcial
Pruebas oral/escrita	0	0	0
Exposición	0	0	0
Lecciones oral/escrita	0	0	0
Foro	3	3	3
TOTAL:	20	20	20

7. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ TEXTO GUÍA DE LA ASIGNATURA

Título	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

8. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Título	Autor	Edición	Año	Idioma	Editorial
Conserjería - Recepción	Grupo Noriega Editores	Primera	2008	Español	Limusa

10. ACUERDOS
Del Docente:

- 1 Motivar, estimular y mostrar interés por el aprendizaje significativo de los estudiantes y evaluar a conciencia y con justicia

FIRMADO Y
SELLADO

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO

FIRMAS DE LEGALIZACIÓN

FIRMADO Y
SELLADO

MARIA FERNANDA CHAVEZ MELO
DOCENTE

CARLOS HUGO NOVOA BRITO
COORDINADOR DE AREA DE CONOCIMIENTO

EFREN ALBERTO CISNEROS JACOME
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO