



MINISTERIO DE EDUCACION  
INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACION PÚBLICO  
"HONORIO DELGADO ESPINOZA"  
CAYMA - AREQUIPA

## PROGRAMACION CURRICULAR POR MODULOS

I. DATOS GENERALES											
<b>CARRERA PROFESIONAL: ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE HOSTELERIA</b>											
<b>MODULO: ADMINISTRACION DE RESERVAS Y RECEPCION</b>											
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD DIDACTICA : ORGANIZACIÓN Y TECNICAS DEL AREA DE RECEPCION</b>											
Nº de Semanas	18	Nº Horas Teóricas Unidad Didáctica	54	Nº Prácticas Unidad Didáctica	10	Semestre	V	II. UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA AL MODULO  Administrar y gestionar por medio de métodos y técnicas los diversos procesos del Área de Recepción y Reservas así como la aplicación del Marketing.			
Nº Horas Módulo	846	Nº Horas Prácticas Unidad Didáctica	54	Periodo Lectivo	2019-I	Nº Capacidad Terminal	1				
Nº Horas de Prácticas	20	Nº Horas Semana Unidad Didáctica	06	Inicio	25/03/19	Nº de Actividades	16				
Nº de Módulo	03	Nº Horas Semestral	108	Termino	26/07/19	Tecnológico	X				
Créditos Modulo	36	Créditos de la U.D.	4								
Nº	DOCENTES DEL MODULO		PERFIL DOCENTE		DOCENTES UNIDAD DIDACTICA		TURNO	SECCION	REQUISITOS DE APROBACIÓN		
01	Econ. Julio Aguilar López		Economista		Gestión hotelera		M-N	Unica	Asistencia mínima 70% Presentación de trabajos. Nota aprobatoria de 13		
02	Lic. Ibet Taco		Licenciada		Costos y presupuestos		M-N	Unica			
03	Lic. Percy Calcina		Licenciado en Hoteleria		Atención al cliente		M-N	Unica			
04	Lic Luz Calderon		Lic. En Administración		Org.y Tecn.Recepcion		M-N	Unica			
III. CAPACIDAD TERMINAL DE LA UNIDAD DIDACTICA											
Organizar y gestionar el área de recepción con los métodos y técnicas adecuadas según normas y procedimientos establecidos considerando la eficiencia, el buen servicio y la amabilidad.											
IV. BIBLIOGRAFIA BÁSICA					PAGINA WEB						
Hernández Castillo, Claudia –Recepción en la Hotelería México					<a href="https://www.emagister.com">https://www.emagister.com</a> › Actualidad Emagister › Nuestros clientes						
López García Socorro- Recepción y atención al cliente, Madrid.											
Vº Bº	  Jefe de Unidad Académica (Sello y Firma)			REVISADO   Jefe de Área Académica (Sello y Firma)			1				
Fecha: / /			Fecha: / /			2					
						3					
						4					
						5					
						Firma(s) de Docente(s)					
Fecha de presentación:						25/03/2019					

## PROGRAMACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA:

### UNIDAD DIDÁCTICA Nº 2 ORGANIZACIÓN Y TÉCNICAS DE RECEPCION.

**Perfil de egreso del estudiante:** Administrar y gestionar los recursos humanos materiales , logísticos y comerciales de los servicios que oferta la empresa hotelera así como la utilización de métodos y técnicas para operar las tareas propias de cada área en los establecimientos de hospedaje, restaurant y afines, según los criterios de eficiencia, ética , seguridad, calidad y responsabilidad ambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA AL MODULO	CAPACIDAD	INDICADORES DE LOGRO	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS Y FECHAS
Administra y gestiona el área de recepción y reservas utilizando métodos y técnicas actualizadas de marketing y de innovación.	Organizar y gestionar el área de recepción con los métodos y técnicas adecuadas según normas y procedimientos establecidos considerando la eficiencia, el buen servicio y la amabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza la actividad turística y hotelera a nivel local,nacional en la actualidad. Describe el departamento de recepción y sus tareas.</li> <li>• Elabora el organigrama del departamento de recepción.</li> <li>• Elabora el Manual de organización y funciones del departamento de recepción.</li> <li>• Realiza la clasificación de hoteles.</li> <li>• Analiza las funciones de mostrador.</li> <li>• Elabora y utiliza tarjetas de registro. Y rack.</li> <li>• Realiza cambio de habitaciones, parte de averías, solicitud de camas supletorias.</li> <li>• Realiza el check-inn y check - out de los huéspedes.</li> </ul>	<p>Semana 01 La actividad turística y hotelera, el hotel y sus departamentos, el departamento de recepción estructura organizativa, los organigramas</p> <p>Semana 2. Funciones y tareas del personal del departamento de recepción, clasificación de los establecimientos hoteleros</p> <p>Semana 3. El sección de mostrador funciones de mostrador, criterios para la asignación de habitaciones, recojo de datos del huésped, el rack de recepción, tipos manuscrito e informático. Precios y tarifas.</p> <p>Semana 4. Documentos de mostrador, tarjeta de registro y bienvenida, el slip, control de entrada de equipajes, notificación de atenciones cambio de habitaciones, partes de averías solicitud de camas supletorias.</p>	<p>108 horas</p> <p>Inicio</p> <p>25/03/19</p> <p>Termino</p> <p>26/07/19</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza y utiliza los otros documentos de mostrador.</li>   <li>• Aplica la normativa para elaborar facturas y boletas de venta.</li>   <li>• Diseña y aplica los formatos de liquidación comisiones y deducciones.</li>   <li>• Analiza las funciones de caja main-courant y los documentos de caja-recepción</li>   <li>• Analiza las tareas de conserjería</li> </ul>	<p>Semana 5. Procedimientos en mostrador, secuencia de check-in a clientes c/s programa de gestión, de grupos, el check-out. Prácticas, evaluación.</p> <p>Semana 6. Otros documentos utilizados en mostrador, lista de clientes no show, control de habitaciones cuadro con gobernanta, salidas previstas, previsión de ocupación estadísticas, relación interdepartamentales. Visita de estudios</p> <p>Semana 7. la facturación o mano corriente, funciones de mano corriente, proceso general de facturación tipos de cuentas: de cargo abono y mixtas el cuadro de departamentos. Evaluación</p> <p>Semana 8. Otros documentos de mano corriente, parte de deducción, transferencia de comisiones liquidación de comisiones.</p> <p>Semana 9. El área de caja. personal de caja, funciones de caja, tipos de cobro efectivo y crédito, documentos de caja ,liquidación de caja .liquidar divisas, control de caja fuerte</p> <p>Semana 10. Las tareas de conserjería, el personal de conserjería, funciones generales del departamento de conserjería entrada y salida de equipajes, control de llaves o tarjetas. control de hall.</p>	
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza el control de llaves ,correspondencia y encargos a los clientes.</li> <li>• Analiza la atención a los clientes y la estrategia del CRM, así como la comunicación telefónica.</li> <li>• Analiza las quejas y reclamos de los huéspedes.</li> </ul>	<p>Semana 11 y 12 otras tareas de conserjería control de correspondencia información interna y externa, encargos de los clientes servicio de despertador, misceláneos.</p> <p>Semana 13 y 14 La atención al cliente, la gestión de clientes CRM, buenas prácticas de comunicación telefónica, la estancia, la despedida y la post estancia.</p> <p>Semana 15 La comunicación con el cliente, las quejas y reclamaciones, gestión de quejas y reclamaciones.</p> <p>Semana 16 El libro de reclamaciones.</p> <p>Evaluación.</p>	
--	--	---	--	--