

INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PÚBLICO

"HONORIO DELGADO ESPINOZA"

Jefatura de Unidad Académica Jefatura de Área Académica

SILABO

I. INFORMACIÓN GENERAL

Carrera Profesional

: Administración de Servicios de Hostelería

Semestre/periodo

: 2019-1

Módulo

: Administración de Reservas y Recepción

Unidad Didáctica

: Organización y técnicas del Área de Recepción

Créditos

: 04

Semestre

: V

Fecha de inicio

: 25/03/19

Fecha de finalización

: 26/07/19

Horas semanales

: 06

Horas semestrales

: 108

Docente

: Lic. Luz Calderón Chávez

Email

: luzdayan25@hotmail.com



La Unidad didáctica de Organización y técnicas de recepción es de naturaleza teóricopráctico y tiene el propósito de dar a conocer los sistemas y procedimientos que son empleados en el área de recepción considerando esta área muy importante por el contacto con el cliente por lo tanto debe estar bien organizado y dotado de personal eficiente, no solo desde el punto de vista de la tareas administrativas sino fundamentalmente desde el punto de vista de las relaciones humanas en cuanto a la educación, cortesía y amabilidad.

III. COMPETENCIA GENERAL DEL MODULO, CAPACIDAD TERMINAL Y PRODUCTO

Unidad de competencia asociado al módulo	Capacidad de la unidad didáctica	Producto de la unidad didáctica
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.	Realizar las actividades de recepción de acuerdo a normas y procedimientos establecidos.

IV. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTENIDOS BÁSICOS

Semanas /fecha	Capacidad	Indicadores de logro	Actividades de aprendizaje
18 Semanas 108	Organizar y gestionar el área de recepción con los métodos y	 Analiza la actividad turística, hotelera a nivel local,nacional. Define el departamento de recepción y sus tareas. Elabora el organigrama del 	Semana 01 La actividad turística y hotelera, El departamento de recepción , estructura organizativa, los organigramas.
horas 25/03/19	técnicas adecuadas según normas	 departamento de recepción. Elabora el Manual de organización y funciones del 	Semana 2. Funciones y tareas del personal del departamento de recepción, clasificación de los establecimientos hoteleros
26/7/19	y procedimiento s establecidos considerando la eficiencia el buen servicio y la amabilidad.	 mostrador. Elabora y utiliza tarjetas de registro. Y rack. Elabora flujo grama de control de equipajes. 	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. 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. Semana 5. Procedimientos en mostrador, secuencia de checkin a clientes c/s programa de gestión, de grupos, el check-out Prácticas. Evaluación.
		 Analiza y utiliza los otros documentos de mostrador. 	Semana 6. Otros documentos utilizados en mostrador ,lista de clientes no show, control de habitaciones, cuadre con gobernanta, salidas previstas previsión de ocupación estadísticas, relación interdepartamentales. Visita de estudios.
		Analiza las funciones de main-courant. • Aplica la normativa para elaborar facturas y boletas de venta.	Semana 7.la facturación o mano corriente, funciones de mano corriente, proceso general de facturación tipos de cuentas: de cargo abono y mixtas el cuadre de departamentos. Evaluación Semana 8. Otros documentos de

- Diseña y aplica los formatos de liquidación comisiones y deducciones.
- Analiza las funciones de caja.
- Utiliza los documentos de caja-recepción.
- Analiza las tareas de conserjería

Realiza el control de , llaves y correspondencia encargos a los clientes.

- Analiza la atención a los clientes y la estrategia del CRM y la comunicación telefónica
- Analiza las quejas y reclamos de los huéspedes.

mano corriente, parte de deducción, transferencia de comisiones liquidación de comisiones.

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

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.

Semana 11 y 12. Otras tareas de conserjería, control de correspondencia información interna y externa, encargos de los clientes servicio de despertador, misceláneos.

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. Prácticas.

Semana 15 La comunicación con el cliente, las quejas y reclamaciones, gestión de quejas y reclamaciones.

Semana 16. El libro de reclamaciones. Evaluación.

V. METODOLOGÍA
Estudio dirigido
Métodos activos y colaborativos
Proyectos o trabajos
Disertación,
Trabajos en grupos.

VI. MATRIZ DE EVALUACIÓN

Capacidad	Producto de capacidad	Instrumentos
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.	Realizar las actividades de recepción de acuerdo a normas y procedimientos establecidos.	Ficha de observación Guía de evaluación Cuestionario. Hoja de práctica* Practicas calificadas

VII. RECURSOS

Materiales y Recursos Didácticos Textos Guías de aprendizaje Equipo multimedia y PC Pizarra, plumones Taller de Recepción

RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS /BIBLIOGRAFÍA

Hernández Castillo, Claudia –Recepción en la Hotelería México .Editorial Trillas 2009

López García Socorro- Recepción y atención al cliente, Madrid Editorial Paraninfo.

Navarro Ureña, Antonio-Recepción Hotelera y Atención al cliente, Madrid España Edit. Cengage Learning Paraninfo.

https://www.emagister.com > Actualidad Emagister > Nuestros clientes

Jefe de Unidad Académica

Jefe de Area Académica

Docente