



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Universidad de Quintana Roo
División de Desarrollo Sustentable
Secretaría Técnica de Docencia



Programación de 16 semanas
Primavera de 2017

Estimado Profesor(a) de la División de Desarrollo Sustentable, éste es el formato unificado de 16 semanas; utilice el tabulador para trasladarse ente los campos, y cuando requiera generar una entrada adicional, presione la tecla “ENTER”.

Asignatura: | Gestión de la recepción y reserva del hotel |

Clave: | _ACPGT-110 |

Docente: | _Cruz López Contreras |

Horario: 9:00am a 11am

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
00:00-00:00/Aula	00:00-00:00/Aula	9:00-11:00/105	00:00-00:00/Aula	9:00-11:00/105	00:00-00:00/Aula

Objetivo General de la Asignatura: Conocer los procesos del área de reservas y recepción, desarrollándolos con base en normas de calidad establecidas el Programa de Asignatura. |



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Universidad de Quintana Roo
 División de Desarrollo Sustentable
 Secretaría Técnica de Docencia



Programación de 16 semanas
 Primavera de 2017

Programación de 16 semanas

Semana	Temas	Estrategias de Aprendizaje	Bibliografía (solo número de referencia)
<p>1</p> <p>(Enero 16 al 20)</p> <p>INICIO DE CICLO PRIMAVERA 2016</p> <p>16 de enero, fecha límite para cubrir cuotas</p> <p>Periodo de altas y bajas académicas.</p> <p>UNICAMENTE ESTA SEMANA</p>	<p>Presentación del curso: políticas del cursos y criterios de evaluación</p> <p>Revisión del programa de 16 semanas</p> <p>Antecedentes de la hotelería </p>	<p>Investigación por parte del estudiante.</p> <p>Participación oral por parte profesor .</p> <p>Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor </p>	
<p>2</p> <p>(Enero 23 al 27)</p>	<p>UNIDAD 1 DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</p> <p>Introducción al departamento de recepción</p> <p>Etiqueta de presentación</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Organigrama del departamento de Recepción</p>	<p>Investigación por parte del estudiante.</p> <p>Participación oral por parte profesor .</p> <p>Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor</p>	<p>1,2,3 Y 4</p>



Universidad de Quintana Roo
División de Desarrollo Sustentable
Secretaría Técnica de Docencia



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Programación de 16 semanas
 Primavera de 2017

	Funciones del departamento		
3 (Enero 30 al 3 de Febrero)	Formatos y Procedimientos -Normas de seguridad en el área de recepción -Tarjeta de Registro -Papeleta de reservación -Llegadas al día	Investigación por parte del estudiante. Participación oral por parte profesor . Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor	1,2,3 Y 4
4 (Feb. 6 al 10) Lunes 6 de febrero suspensión de labores por 5 de febrero 10 de febrero, último día para solicitar bajas temporales y seguro facultativo	-Reporte diario de cuartos -Check in -Check out -Auditoria nocturna	Investigación por parte del estudiante. Participación oral por parte profesor . Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor Videos informativos Practica de laboratorio de recepción y reservas	1,2,3 Y 4
5 (Feb. 13 al 17) Única semana para solicitar evaluaciones especiales	-Caja de Seguridad -Papelería utilizada -Aparatos e instrumentos -Manejo de la tarjeta de crédito -Cheques de viajero -Cuentas maestras	Investigación por parte del estudiante. Participación oral por parte profesor. Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor Practica de laboratorio de recepción y reservas	1,2,3 Y 4



Universidad de Quintana Roo
División de Desarrollo Sustentable
Secretaría Técnica de Docencia



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Programación de 16 semanas
 Primavera de 2017

	Fondo de Caja		
6 (Feb. 20 al 24)	UNIDAD 2 PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Gerente de Recepción Perfil profesional Habilidades y Actitudes Funciones Recepcionista Perfil profesional Habilidades y Actitudes Funciones	Investigación por parte del estudiante. Participación oral por parte profesor . Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor Practica de laboratorio de recepción y reservas	1,2,3 Y 4
7 (Feb. 27 al 3 Marzo) Demanda para ciclo verano	UNIDAD 3 DEPARTAMENTOS DE RESERVACIÓN Organigrama Funciones y Formatos Hoja o Tarjeta de reserva Slip de reserva	Investigación por parte del estudiante. Participación oral por parte profesor . Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor Practica de laboratorio de recepción y reservas Examen	1,2,4
8	Tipos de Plannings	investigación por parte del estudiante.	1,2,4



Universidad de Quintana Roo
División de Desarrollo Sustentable
Secretaría Técnica de Docencia



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Programación de 16 semanas
Primavera de 2017

(Marzo 6 al 10) Autorización de evaluaciones especiales en SAE	Lista de llegadas Ocupación de habitaciones Overbooking	Participación oral por parte profesor . Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor Practica de laboratorio de recepción	
9 (Marzo 13 al 17) Autorización de evaluaciones especiales en SAE	Tipos de reservas Precios y Reservas Libro de reservaciones Personal Llegada de una Reservación	Investigación por parte del estudiante. Participación oral por parte profesor . Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor Practica de laboratorio de recepción y reservas	1,2,4
10 (20 al 24 de Marzo) 20 de marzo suspensión de labores por 21 de marzo Semana de inscripciones a evaluaciones especiales	Depósitos Reembolsos Descuentos y cortesías Allotments Paquetes	Investigación por parte del estudiante. Participación oral por parte profesor . Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor Practica de laboratorio de recepción y reservas	1,2,4
11 (27 de Marzo al 31)	2.1. Manejo de Grupos 2.2. Manejo de sobre ventas 2.3. Reportes elaborados en el departamento	Investigación por parte del estudiante. Participación oral por parte profesor . Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor	1,2,4



Universidad de Quintana Roo
División de Desarrollo Sustentable
Secretaría Técnica de Docencia



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Programación de 16 semanas
 Primavera de 2017

	Archivo del departamento	Practica de laboratorio de recepción y reservas	
12 (3 al 7 de Abril)	UNIDAD 4 COORDINACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES CON OTROS DEPARTAMENTOS Recepción – Reservas: Reporte Nocturno	Investigación por parte del estudiante. Participación oral por parte profesor . Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor Practica de laboratorio de recepción y reservas	(1 y 2)
10 al 21 de Abril Suspensión de labores por Semana Santa			
13 (Abril 24 al 28) Aplicación de Evaluaciones Especiales	Dirección	Investigación por parte del estudiante. Participación oral por parte profesor . Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor Practica de laboratorio de recepción y reservas	6
14 (1 al 5 de Mayo) Lunes 1 suspensión de labores 5 de Mayo viernes, suspensión de labores 2 al 5 registro de calificaciones EE	Contabilidad	Investigación por parte del estudiante. Participación oral por parte profesor . Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor Practica de laboratorio de recepción y reservas	5
15 (Mayo 8 al 12 de Mayo)	Examen y entrega de trabajos finales	Examen y revisión de trabajos finales	



**Universidad de Quintana Roo
División de Desarrollo Sustentable
Secretaría Técnica de Docencia**



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Programación de 16 semanas
Primavera de 2017

16 (Mayo 15 al 19) 19 de mayo fin de cursos Primavera 2014	Entrega de calificaciones y revisión de calificaciones		
(19 de mayo al 23)	<u>Reposición de Exámenes</u> 1. <u>Aplicación de exámenes Finales.</u> 2. <u>Periodo de registro de calificaciones en el Portal SAE por parte de los Profesores y entrega de impresión del registro en el área de Administración Escolar.</u>	29 de Mayo inicia ciclo de Verano 2017	

Políticas de clase/Procedimientos para evaluar el aprendizaje:

- ✓ No está permitido el uso de dispositivos móviles dentro de clase.
La realización de las practicas individuales y grupales no es condición suficiente para la obtención de una calificación aprobatoria. Se requiere además que la practica se realice de la manera correcta de acuerdo a los procedimientos establecidos

Criterios de evaluación:

1. Exámenes parciales	30%
2. Esquemas	15%
3. Actividades de clase	20%
4. Prácticas de laboratorio	30%
5. Puntualidad y asistencia a clase	5%
TOTAL	100%



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**Universidad de Quintana Roo
División de Desarrollo Sustentable
Secretaría Técnica de Docencia**



**Programación de 16 semanas
Primavera de 2017**

Referencias Bibliográficas para el curso.

- 1) RAMOS, F., & Mario, B. (2006). Operación de Hoteles 1, División Cuartos. *Ed. Trillas serie México, México.*
- 2) Hernández, Castillo C. (2009) Recepción en la Hotelería ,México: Trillas.
- 5) Torre, F. D. L., & de la Torre, F. (1983). Administración hotelera: primer curso: división de cuartos. *Trillas turismo.*
- 6) González, L., & Talón, P. (2002). *Dirección hotelera: operaciones y procesos.* Síntesis. |

Referencias Bibliográficas complementarias o sugeridas.

- 3) <http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/mloragu/files/2016/03/RCNAT-01A-El-Dpto-de-Recepcion.pdf>
- 4) <http://www.turismoparatodos.org.ar/libros/recepcion.pdf>