PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN EN TURISMO			
Unidad Curricular: Tecnología del Alojamiento (Especifica)			**Unidades crédito:** 5
Institución/sede: CUC, CUJLPR, UPTBAL, IUTJAA, IUTDM, UPTPLMR, IUTPC, UNEY, UPTAEB, IUTET, UPTMKR.			
Trayecto: II	**Fecha de elaboración:** Julio de 2013	**Horas Semanales:** 4	**Código:** T2TA45
Autores: Comité Interinstitucional y Mesa Técnica del PNFT		**Perfil Docente:** Licenciado en Turismo, Hotelería, Administración Turística, Administración Hotelera.	

Justificación: Proporciona un elemento importante en el Plan de Estudios del Programa Nacional de Formación en Turismo, ya que pretende contribuir con la formación de un profesional con mayor eficacia y eficiencia en la aplicabilidad de sistemas especializados para la efectiva gestión técnica y operativa de las tareas y actividades que se desarrollan en áreas propias de organizaciones de alojamiento. Esta formación se puede lograr mediante la construcción y apropiación de conocimientos, técnicas y/o procedimientos operativos, así como los sistemas de trabajo necesarios para el desarrollo de las competencias, habilidades, destrezas, manejo de recursos y estrategias necesarias para el desempeño adecuado de las funciones en la organización. Además, se establece la interrelación con las empresas hoteleras y sus unidades socio-productivas, incluye el procedimiento administrativo, el control, los elementos gerenciales, las buenas prácticas en sus contenidos, las tendencias y/o modalidades, elementos importantes como los avances tecnológicos, y el manejo de requerimientos especiales de los usuarios y usuarias en la actividad turística.

Habilidades, Destrezas y Saberes	**Contenidos Emergentes Articulados**	**Referencias**
Identifica los aspectos generales de la Tecnología del Alojamiento, valora la evolución de la Industria de la hospitalidad, y su influencia en las organizaciones del alojamiento y en la sociedad.	**Aspectos generales de la Tecnología del Alojamiento:** • La evolución de las empresas del alojamiento en el mundo y Venezuela. • Influencia del alojamiento en el desarrollo de la Nación.	Ahmed I. Operaciones y procesos hoteleros. Gestión del alojamiento. Thomson / Paraninfo/learning.1999.
Identifica y reconoce la organización de las empresas de alojamiento de acuerdo a los niveles de desarrollo profesional	**Organización en las empresas de Alojamiento:** • Estructura organizativa • Niveles de Desarrollo Profesional	Blasco, A. Bachs, J. Bancells, J. Vives, R. Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración. Editorial síntesis 2006.
Identifica la importancia de los	**Organización departamental del hotel: Departamento de Reservas** • Contratos y Condiciones	Caravallo P. La hotelería en la

principales componentes operativos que se cumplen en el departamento de reservaciones, sus sistemas de trabajo, manejo de recursos, y procedimientos con el propósito de fortalecer el desarrollo integral en la formación profesional.	• Tipos de Tarifas • Aspectos legales • Sistemas de reservas • Procesos en las reservas • Funciones del Personal • Operaciones y documentos • Planning de reservas • Overbooking	Venezuela Gomecista. 2000 De la torre, F. Administración hotelera. Primer curso: División cuartos. Trillas, México. Segunda edición. 2001
Identifica la importancia de los principales componentes operativos que se cumplen en el departamento de recepción, sus sistemas de trabajo, manejo de recursos, y procedimientos con el propósito de fortalecer el desarrollo integral en la formación profesional.	• Lista de cuartos (rooming list) • Gráficas • Forecast • Relaciones • Interdepartamentales • Principales conceptos genéricos • Análisis del margen de actividades operacionales en el departamento de reservaciones.	Díaz, J. Manual de buenas prácticas en alojamiento. Foster, D. Introducción a los viajes y al turismo. MC Graw- Hill interamericana de México. S.A. de C.V. Primera edición. 1994
Identifica la importancia de los principales componentes operativos que se cumplen en el departamento de Conserjería, sus sistemas de trabajo, manejo de recursos, y procedimientos con el propósito de fortalecer el desarrollo integral en la formación profesional.	**Departamento de Recepción:** • Atención al cliente • Proceso de entrada (check-in) • Operaciones y documentos utilizados durante la estancia del cliente • Cambios de habitaciones • Quejas y Reclamos • Funciones del Personal • Asignación de tarifas • Estadísticas • Control de habitaciones • Lista de clientes • Previsión del factor de ocupación • Control de habitaciones (Informe de Ama de Llaves • Lista de clientes No show	Galindo, M. García M. Fundamentos de administración. Trillas. 2003 García F. García P. Gil, M. hostelería: técnicas de servicio y atención al cliente. Editorial paraninfo. Segunda edición. 2011. Genise C. Hotelería tradicional versus nuevas modalidades de alojamiento. Edición XIV. 2011 González M. Turismo y ciudad nuevas tendencias. Síntesis. 2006
Identifica la importancia de los principales componentes operativos que se cumplen en el Área de Servicio Uniformado o Capitanía de Botones, sus sistemas de trabajo, manejo de recursos, y procedimientos con el propósito de fortalecer el desarrollo integral en la formación profesional.	**Departamento de Conserjería:**	
Identifica la importancia de los		

principales componentes operativos que se cumplen en el Departamento de Central Telefónica, sus sistemas de trabajo, manejo de recursos, y procedimientos con el propósito de fortalecer el desarrollo integral en la formación profesional.	• Organigrama del departamento • Funciones • Información General de los Servicios del Hotel • Información, Ayuda y Asesoramiento al cliente • Tratamiento de requerimientos especiales del cliente. • Servicio de llaves, correspondencia y mensajes • Consignación de equipaje • Tratamiento del equipaje • Custodia de valores del cliente	González, L. Dirección hotelera / operaciones y procesos. Editorial síntesis. Primera reimpresión: abril. 2003.
Identifica la importancia de los principales componentes operativos que se cumplen en el Área de Caja de Recepción, sus sistemas de trabajo, manejo de recursos, y procedimientos con el propósito de fortalecer el desarrollo integral en la formación profesional.	**Área de Servicio Uniformado o Capitanía de Botones:** • Salida del huésped Atención al cliente • Recepción del equipaje • Control del depósito de equipaje • Información de las instalaciones de alojamiento. • Procedimientos operativos en la entrada y salida de huésped.	Huber, G. Toma de decisiones en la gerencia. Editorial trillas. México. 2000. Lambertine L. Técnica hotelera. Compañía editorial continental. 1999
Identifica la importancia de los principales componentes operativos que se cumplen en la Auditoria Nocturna del departamento de recepción como proceso de control y verificación de las transacciones administrativas del movimiento del hotel. Con el fin de fortalecer el desarrollo integral en la formación profesional.	**Departamento de Central Telefónica:** • Cualidades del personal • Organización y Funciones del personal • La recepción telefónica y sus fases • Operaciones y documentos utilizados durante la estancia del cliente.	López, A. La gobernanta. Manual de hostelería. Thomson Editores. Paraninfo. Decima edición. 2002 Marcuello A. Habilidades de Comunicación: técnicas para la comunicación eficaz-psicología on line. 2013
Identifica la importancia de los principales componentes operativos que se cumplen en el Departamento de Ama de Llaves, sus sistemas de trabajo, manejo de recursos, y procedimientos con el propósito de fortalecer el desarrollo integral en la formación profesional.	**Caja de Recepción:** • Organización y Funciones del personal • Gestión de caja • Manejo de dinero en efectivo • Manejo de tarjetas de crédito • Cuentas/ciudad • Paid / out (salidas de caja) • Diarios de Producción	Mestres, J. Técnicas de gestión y dirección hotelera. Gestión 2000. 2003 Milio I. Organización y control del alojamiento. Editorial Thomson / Paraninfo. Primera

Identifica la importancia de los principales componentes operativos que se cumplen en el Departamento de Lavandería, sus sistemas de trabajo, manejo de recursos, y procedimientos con el propósito de fortalecer el desarrollo integral en la formación profesional.	• Facturación • Apertura y Cierre de la cuenta huésped **Auditoría Nocturna:** • Aplicación de tarifas • Revisión de tarjetas y folios • Saldos • Modalidades de pago • Cuentas Maestras • Depósitos y No show • Control de facturación • Ventas • Información y revisión de crédito • Planes especiales • Paquetes especiales • Sistema de inventario de habitaciones • Reporte de proyecciones **Departamento de Ama de Llaves:** • Organigrama del departamento • Funciones del personal • Información General de los Servicios de habitaciones • Tratamiento de requerimientos especiales del cliente. • Servicio de cuartos • Circuitos técnicos de trabajo • Limpieza, arreglo y disposición de las unidades habitacionales • Ejecución de estándares de calidad • Supervisión de pisos • Reportes de trabajo y formatos • Actividades prioritarias en el turno de la mañana • Planos por piso (minucioso) (House Brekout Rooms). • Consideraciones en la contratación del personal • Supervisión del trabajo ejecutado • Guía del personal	edición. 2003 Navarro, A. Manual para regiduría de pisos. Thomson / Paraninfo. 2006. Parili, E. Diseño de hoteles. Arte. 2009 Ramirez C. Hoteles gerencia seguridad y mantenimiento. Editorial trillas. 2002 Reyes P. Administración por objetivos. Limusa-Noriega editores. 2004 Ribeiro, L. La comunicación eficaz. Editorial Urano. 2013 Steward, S. Introducción a las actividades hoteleras. Thomson / Paraninfo. Primera edición. 2001.
Identifica la importancia de los principales componentes operativos que se cumplen en el Departamento de Alimentos y Bebidas, sus sistemas de trabajo, manejo de recursos, y procedimientos con el propósito de fortalecer el desarrollo integral en la formación profesional.		
Identifica la importancia de los principales componentes operativos que se cumplen en el Departamento de Mantenimiento y Seguridad, sus sistemas de trabajo, manejo de recursos, y procedimientos con el propósito de fortalecer el desarrollo integral en la formación profesional		
Comprende y respeta los procesos que se consideran en las buenas prácticas bajo los criterios de sustentabilidad y sostenibilidad en las organizaciones de alojamiento y servicios de la hospitalidad.		
Identifica la importancia de los principales componentes operativos que		

se cumplen en el Departamento de Animación y Recreación, sus sistemas de trabajo, manejo de recursos, y procedimientos con el propósito de fortalecer el desarrollo integral en la formación profesional	• Sistema y Cartelera de • Supervisión de áreas publicas **Departamento de Lavandería:** • Organigrama del departamento • Funciones del personal • Información General del servicio de lavandería • Tratamiento de requerimientos especiales de la clientela. • Circuitos técnicos de trabajo • Sistema de desarrollo del servicio de la lavandería • Circuito de lavado, planchazo y tratamiento de la ropa de la clientela • Valet de piso (lencero de habitaciones) • Área de Lencería • Sistema de control de lencería • Office o privados de piso • Sistemas de inventarios • Coordinación Interdepartamental **Departamento de Alimentos y Bebidas:** • Organigrama y Funciones • Organizaciones de alimentos y bebidas • Tipos de servicio • Desarrollo del servicio • Circuitos de trabajo • Ofertas gastronómicas • Planes y Paquetes • Contratación de banquetes • Eventos especiales **Departamento de Mantenimiento y Seguridad en Alojamiento:** • Organigrama y Funciones • Instalaciones	
Comprende y valora las diferentes teorías de la organización, para describir los principales elementos de la gestión con la finalidad de fomentar la participación de los prestadores de servicio.		
Investiga las nuevas modalidades y/o tendencias en las organizaciones de alojamiento y reconoce la operacionalización y comercialización para determinar la comercialización y distribución de los productos y servicios que permitan la participación en el desarrollo de su entorno		
Investiga sobre la teoría administrativa y promueve la aplicación en las empresas socio-productivas permitiendo establecer una relación de participación con los actores sociales de las comunidades		
Desarrolla una comunicación efectiva y fomenta estrategias de trabajo colaborativo promoviendo los proyectos en la actividad turística.		

	• Equipamiento • Recursos y suministros • Medidas para la accesibilidad en los hoteles de personas con movilidad reducida • Prevención y Seguridad • Manejos de riesgos en alojamiento • Plan de emergencia y evacuación • Situaciones especiales **Buenas Practicas en el Alojamiento:** Buenas Practicas: Responsabilidad eco sustentable en las organizaciones de alojamiento y servicios de la hospitalidad. importancia de las Buenas Practicas, principios, valores, ética y hospitalidad, corresponsabilidad social de las unidades socio-productivas, cultura de las comunidades, leyes y reglamentos del alojamiento **Departamento de Animación y Recreación:** • Organigrama • Funciones • Organización • Funciones del personal • Tipos de animación • Perfil del animador • Principios básicos para el diseño de programas • Programas de animación en alojamiento • Relaciones interdepartamentales **El proceso administrativo:** teorías de la organización, estructuras organizativas, dirección: tipos de dirección, autoridad, liderazgo, diferentes tipos de mandos. Conoce los procesos administrativos y los lineamientos de control, en las organizaciones de alojamiento. **Manejo del entorno y las nuevas tendencias del alojamiento:** el entorno socio cultural, económico, ecológico, demográfico, estudio de la comercialización, avances tecnológicos y de comunicación	

	Elementos Gerenciales: La dirección por objetivos, Teoría administrativa, el "management" hotelero, el diagnóstico y la auditoría estratégica, así como la planificación estratégica, dirección participativa, políticas y consideraciones gerenciales, Programas y directrices gerenciales, gerencia de seguridad social. **Comunicación Efectiva, dirigida a las organizaciones de alojamiento y servicios de la hospitalidad:** elementos técnicos de la comunicación aplicados a las comunidades socioproductivas, la comunicación organizacional, la comunicación en la promoción de los productos y servicios turísticos, la comunicación en la nueva era tecnológica.	

Experiencias de Formación

El programa se desarrollara de forma continua con explicaciones del docente y estudio de parte del alumno según la bibliografía recomendada, la metodología se basara en la participación activa del participante, tanto individual como grupal, a través del análisis de artículos, lecturas complementarias específicas de acuerdo a cada contenido, reflexionando, debatiendo y exponiendo las distintas opiniones y conclusiones, así como la recomendación en resoluciones de casos, ejemplos y casos prácticos, de manera más específica, la metodología en las clases es la siguiente:

*Asistencia y participación activa en clase: las clases se dividen en dos (02) actividades, por una parte, lecciones teóricas magistrales del docente sobre la base del material didáctico preparado, y la otra actividad, resolución de casos prácticos desarrollados por los participantes de forma individual y/o grupo.

*Se propone una serie de sesiones de trabajo teórico/practico donde se desarrollen objetivos de la unidad teórica (final de cada contenido).

*Se recomienda como apoyo a cada sesión presencial la asistencia a tutorías para aclarar dudas durante toda la unidad curricular, y toda aquella información (avisos, correos, páginas web recomendadas, exámenes y consultas que faciliten el seguimiento y desarrollo de las sesiones o encuentros de las clases.

*Proceso de evaluación continua y de asistencia obligatoria

Evidencias de saberes productivos

- Aplica las técnicas y principios básicos de la Tecnología del Alojamiento.
- Demuestra interés y motivación en la aplicación de las técnicas y procedimientos funcionales como un sistema en la contraprestación del servicio. (Evaluación directa – lista de cotejo).
- Expresa de manera oral las diferencias entre la evaluación de carácter técnico y administrativo en las organizaciones y/o modalidades de alojamiento.
- Expone de manera oral la conceptualización, origen y clasificación de los diferentes lineamientos de la Tecnología del Alojamiento.
- Presenta por escrito, a través de un mapa conceptual y/o mental la relación existente entre las variables operativas y administrativas.
- Maneja adecuadamente la terminología técnica empleada en las relaciones comerciales en las organizaciones de alojamiento.
- Aplica metodologías adecuadas en la evaluación del impacto social y ambiental en las nuevas tendencias de alojamiento.
- Desarrolla estrategias para una comunicación efectiva en las organizaciones de alojamiento y servicios de la hospitalidad.