



Ruta de aprendizaje
Front Desk
Formación de Aprendices Calificados

Accede desde tu móvil



OIT



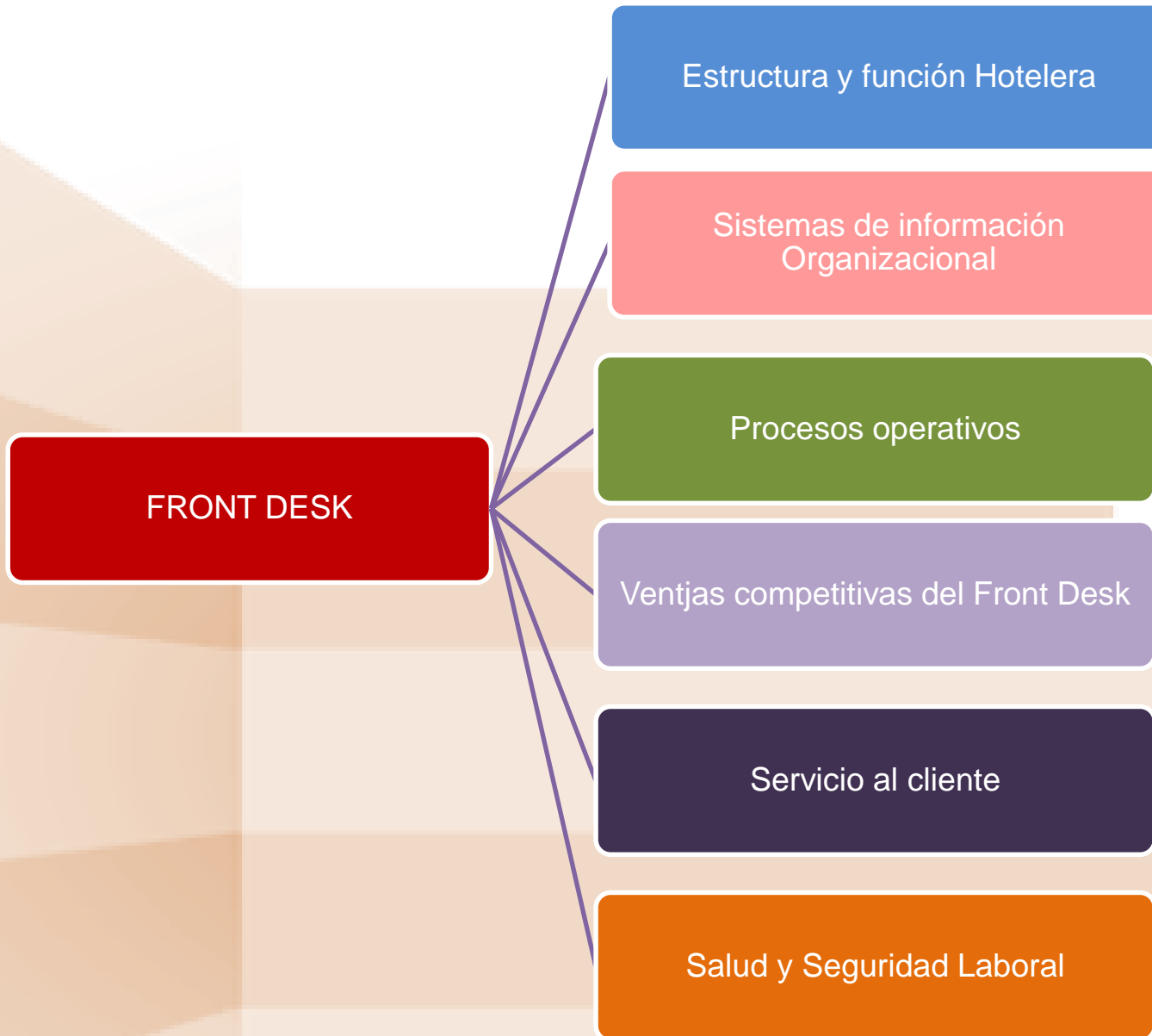
SEMS



DGCFT

Ruta de Aprendizaje - Front Desk

Edición Julio, 2016



| 1 Estructura y función hotelera | Escuela GAEC | | Empresa Libreta de aprendizaje | Curso 1 Libreta de contenido | Curso 2 |
|--|--------------|-----|--------------------------------|------------------------------|---------|
| | AE | E | | | |
| 1.1 Conoce los tipos de estructura de un hotel y comprende los elementos clave de la estructura organizacional. | 17 | 100 | 7 | 3 | - |
| 1.2 Conoce la estructura orgánica de división cuartos y su importancia en la organización. | 23 | 104 | 8 | 5 | - |
| 1.3 Identifica y aplica qué es la filosofía organizacional y su importancia en la empresa. | 27 | 108 | 9 | 8 | - |
| 1.4 Reconoce y cumple el Marco Legal aplicable al puesto de Front Desk. | 30 | 111 | 43 | 11 | - |
| 1.5 Identifica los sistemas de calidad hotelera, cómo éstos incrementan la productividad de las áreas, y cumplen con ellos. | 34 | 114 | 19 | 13 | - |
| 1.6 Identifica claramente cada uno de los ciclos del huésped dentro del hotel, su interrelación y coordinación para brindar el servicio oportuno y atender de manera eficiente al cliente. | 37 | 117 | 8 | 17 | - |
| 1.7 Comprende, gestiona, comunica y resuelve las necesidades y problemas que involucra su departamento con otras áreas. | 42 | 122 | 16 | 20 | - |
| 1.8 Realiza acciones con las y los colaboradores para la administración eficiente y racional de los bienes y servicios ambientales. | 45 | 125 | 20 | 23 | - |
| 2 Sistemas de información organizacional | Escuela GAEC | | Empresa Libreta de aprendizaje | Curso 1 Libreta de contenido | Curso 2 |
| | AE | E | | | |
| 2.1 Define términos utilizados en un establecimiento de alojamiento. | 52 | 132 | - | 27 | - |
| 2.2 Distingue centros de consumo, áreas de servicio del hotel, localización y horarios. | 56 | 135 | - | 29 | - |
| 2.3 Identifica puestos y desempeños del Departamento de reservaciones, su importancia para la organización e interacción con otros departamentos. | 59 | 138 | - | 31 | - |
| 2.4 Identifica puestos y desempeños del Departamento de ventas, su importancia para la organización e interacción con otros departamentos. | 62 | 141 | - | 34 | - |
| 2.5 Se comunica con mantenimiento y ama de llaves para el seguimiento de estado en habitaciones (verificar reparaciones). | - | - | 31 | 36 | - |
| 2.6 Identifica las categorías de clientes y requerimientos. | - | - | 45 | 38 | - |
| 2.7 Utiliza controles para el seguimiento de incidencias. | - | - | 36 | 39 | - |
| 2.8 Participa en los medios de retroalimentación en la operación. | - | - | 27 | 40 | - |

| 3 | Procesos operativos | Escuela | | Empresa | Curso 1 | Curso 2 |
|-----|---|------------|-----|---------|---------|---------|
| | | GAEC AE | E | | | |
| 3.1 | Realiza registros de ingreso y salida del huésped siguiendo los protocolos establecidos por la empresa así como el registro de transacciones realizadas por el huésped durante su estancia en el hotel. | 66 | 146 | 12 | 41 | - |
| 3.2 | Maneja el software básico para la administración de reservaciones, tarifas y temporadas, clientes y servicios. | 70 | 149 | 15 | 45 | - |
| 3.3 | Opera el proceso de cobranza. | - | - | 39 | 48 | - |
| 3.4 | Ejecuta los procesos de ingresos. | - | - | 44 | 49 | - |
| 3.5 | Opera el proceso de auditoría interna. | - | - | 48 | 51 | - |
| 3.6 | Ofrece los sistemas de seguridad de valores (Caja de seguridad y lost and found) | | | X | - | X |
| 3.7 | Atiende requerimientos (historial del cliente, VIP, condiciones). | | | x | - | X |
| 3.8 | Administra los materiales y suministros | | | X | - | X |

| 4 | Servicio al cliente | Escuela | | Empresa | Curso 1 | Curso 2 |
|-----|---|------------|---|---------|---------|---------|
| | | GAEC AE | E | | | |
| 4.1 | Maneja conflictos. | | | X | | X |
| 4.2 | Aplica la comunicación efectiva. | | | X | | X |
| 4.3 | Sigue los estándares de calidad en el servicio. | | | X | | X |
| 4.4 | Maneja la cadena de valor en el servicio (importancia del servicio, secuencia de pasos para efectividad y eficacia en el servicio). | | | X | | X |
| 4.5 | Maneja los valores agregados de la organización. | | | X | | X |
| 4.6 | Toma decisiones. | | | X | | X |
| 4.7 | Aplica sistemas de evaluación del servicio al cliente. | | | X | | X |

| 5 | Ventajas competitivas del Front Desk | Escuela GAEC | | Empresa Libreta de aprendizaje | Curso 1 Libreta de contenido | Curso 2 |
|-----|--|--------------|-----|--------------------------------|------------------------------|---------|
| | | AE | E | | | |
| 5.1 | Habla y escribe el inglés con fluidez para una comunicación efectiva con turistas extranjeros. | 75 | 154 | 23 | 53 | |
| 5.2 | Identifica el patrimonio turístico cultural. | | | X | | X |
| 5.3 | Habla el francés básico. | | | X | | X |

| 6 | Salud y seguridad laboral | Escuela GAEC | | Empresa Libreta de aprendizaje | Curso 1 Libreta de contenido | Curso 2 |
|-----|---|--------------|-----|--------------------------------|------------------------------|---------|
| | | AE | E | | | |
| 6.1 | Reduce, aísla o elimina factores de riesgo de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST). | 83 | 161 | 30 | 56 | - |
| 6.2 | Conoce las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) que emite la Secretaría del Trabajo y Previsión Social que determinan las condiciones mínimas necesarias para la prevención de riesgos de trabajo y a su vez atender factores de riesgo detectados en su área de trabajo. | 90 | 169 | - | 60 | - |
| 6.3 | Conoce qué son las brigadas de protección civil e identifica cómo hacer frente a situaciones de siniestros, temblores o amenazas, con la finalidad de salvaguardar los recursos humanos y materiales a su cargo. | 93 | 172 | 32 | 62 | - |

Créditos

Coordinación General del Proyecto

Alejandro Jaimes García
María Alejandra Ortiz Boza
Leonard Mertens

Asesoría Técnica

Diana López Cruz
Xochitl Díaz Rosas
Marco Anaya
Álvaro Torres Marroquín
Emma Tenorio Bueno

Elaboración

Olga Tapia Sandoval
Alejandra Hernández Piña
Ángeles Peréz
Cristina Contreras
Julio José Soto
Maybeth Mejía Reyes
Angélica Aguilar Beltrán
Margarita Carreón
Analine Arjona Ulloa
David Aguiar Fuentes

Revisión y diseño editorial

Julio César Villafán Morales
Gustavo Terán Vilchis
Arturo Lozano Escobedo
María Gloria Aviña Peña

Directorio

Secretario de Educación Pública

Aurelio Nuño Meyer

Subsecretario de Educación Media Superior

Rodolfo Tuirán

Director General de Centros de Formación para el Trabajo

Efrén Parada Arias

Directora Técnica

María Alejandra Ortiz Boza

Subdirectora Académica

Rebeca González Hernández

Subdirectora de Vinculación y

Apoyo Académico

Xochitl Díaz Rosas

