

Institución:	Manpower Group SA de CV	Sede:	
Nombre del curso	CIMA, Capacitación Integral para Mujeres en Acción	Nombre del instructor:	
Fecha/Periodo	8/Abril/2022	Horario:	09:00 a 13:00
Duración:	16 horas		
Características del aula:	Aula con sillas y mesas o pupitres, luz eléctrica, internet, iluminación, ventilación, proyector		
No de participantes:	15	Características de los participantes:	Mujeres que sepan leer y escribir mayores de edad, desempleadas o que busquen mejorar el empleo actual.
Objetivo General:	Al finalizar la capacitación las participantes tendrán los conocimientos necesarios para desempeñarse en puestos básicos de la Industria de la Hospitalidad.		
REQUERIMIENTOS			
Humanos: El curso es vivencial, es necesaria la asistencia de las participantes durante el total de horas programadas para el curso.	Técnicos: Laptop, cañón, bocina, una extensión, internet.	Materiales para el instructor: Pizarrón blanco, marcadores, hojas blancas, gel antibacterial, cubre bocas, listas de asistencia, presentación PPT CIMA, materiales para cada dinámica del curso	
		Materiales para la participante: Infografía	

Proyecto CIMA

Bloque 2

- **Industria de la hospitalidad**

Bloque 2 Industria Hotelera

Sesión 6 Características de la industria hotelera

Objetivo particular: Al finalizar el bloque las participantes tendrán los conocimientos necesarios básicos para laborar en la industria hotelera en puestos como camarista, auxiliar de limpieza, valet, cocineros o lava loza.

Tema	Subtema	Objetivo (s) específico (s)	Actividad de aprendizaje	Técnica instruccional	Recursos	Tiempo
Características de industria Hotelera	Cómo se maneja la operación de un hotel	Las participantes conocerán el básico manejo de un hotel	<p>Lámina 1 La persona facilitadora presentará el tema "Hola Bienvenidas a esta sesión el bloque que empezaremos hoy es el de Industria hotelera"</p> <p>Lámina 2 "Estas con las posiciones que consideramos para esta capacitación en esta industria y su posición en el organigrama varía dependiendo del tamaño del hotel en el que estén laborando"</p> <p>Lámina 3 La persona facilitadora explicara que: "Estas son las cualidades que los empleadores consideran en un candidato a la hora de la contratación ya que les facilitarían el desarrollo de las actividades" Deberás explicar cada uno de los puntos para un mejor entendimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al detalle • Servicio al cliente • Ordenada • Amable • Ética <p>Lámina 4 La persona facilitadora deberá explicar que: "que iniciaremos con las características de la industria para que tengan información base para su formación Las características y funcionamiento del hotel variaran de acuerdo al tamaño del hotel"</p> <p>Lámina 5 La persona facilitadora explicará a las participantes: que es un proceso que tiene la responsabilidad de planear y regular las operaciones para lograr que la estancia del huésped sea la mejor. Por medio de:</p>	Técnica expositiva	Presentación Laptop Proyector Carta descriptiva	40 min.

			<p>La dirección: el propósito principal consiste en establecer la estructura formal de la institución, vigilando además la administración de acuerdo con las proyecciones establecidas por los niveles de autoridad localizados en esa función</p> <p>La operación: se encarga de proporcionar productos o servicios. En este caso se refiere a los trabajos ejecutados específicamente en el hotel</p> <p>La asesoría: se refiere a la mercadotecnia, promoción de ventas, relaciones laborales etc.</p> <p>La información: se encarga de coordinar y evaluar las políticas de la empresa, busca opciones de apoyo para todos los departamentos del hotel. Se basa principalmente en la información de contabilidad ya que este tiene los registros de todos los departamentos por ello tiene injerencia en todo el hotel.</p> <p>Auditoría interna: Se encarga de revisar el control interno mediante un programa de supervisión a todos los departamentos.</p> <p>Auditoría nocturna: supervisa los ingresos del hotel por sus departamentos productivos en horario nocturno</p> <p>Crédito y cobranzas: se establece una política de crédito para los huéspedes;</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Clientes de la empresa: se otorga a personas que hacen uso de servicios hoteleros con determinada frecuencia, se les abre una cuenta en el hotel b) Agencias de viajes: este tipo de servicio “al mayoreo” hace que el hotel dé al agente de viajes una tarifa preferencial c) Tarjetas de crédito: 			
--	--	--	--	--	--	--

Tema	Subtema	Objetivo (s) específico (s)	Actividad de aprendizaje	Técnica instruccional	Recursos	Tiempo
	Estructuras de organización	Las participantes conocerán las divisiones estructurales de un hotel a fin de que este opere de manera organizada.	<p>Lámina 6 Cualquier tipo de hotel tiene una organización del trabajo dividido en departamentos con diferentes funciones: La persona facilitadora debe complementar con la descripción de cada uno de los departamentos</p> <p>Departamentos productivos: <i>En este caso es el departamento de división de cuartos el cual es el encargado de controlar la principal mercancía de un hotel, el alojamiento. El resto de los departamentos que lo conforman son: recepción, ama de llaves, teléfonos, lavandería y tintorería, mantenimiento y reservaciones.</i></p> <p>Departamentos de servicios: <i>El departamento de ventas es el principal encargado, ofrecer los servicios del hotel. Hacer labor de ventas. Ventas nacionales: atraer turistas del interior de la república, con el fin de completar la ocupación del hotel. ventas internacionales: la preparación del personal encargado de esta tarea debe tener una preparación más completa, dominio de algún idioma y deberá acudir como embajador de su empresa a algún país extranjero. Ventas de banquetes: se encarga de vender servicios de alimentos y bebidas en el hotel, con la consecuente renta de salones y comedores privados. Este departamento el resto de los departamentos son, compras, proveedores, inventarios, almacén,</i></p> <p>Departamentos administrativos: <i>cada departamento cuenta con esta área y es la encargada de registrar los movimientos originados en su departamento a fin de integrar los estados financieros que conduzcan a conocer el estado del negocio.</i></p>	Técnica expositiva	Presentación Proyector Lap top	30 min.
	Organigrama	Las participantes identificarán los diferentes puestos que componen a un hotel dependiendo del tamaño de este, a partir del análisis de 3 organigramas	<p>Lámina 7-10 La persona facilitadora deberá mostrar cada uno de los organigramas, como estos cambios en la estructura de personal pueden afectar en el servicio que se les brinde a los huéspedes.</p>	Expositiva Discusión	Presentación Laptop Proyector Infografía	25 minutos

			<p><i>“Que consecuencias creen ustedes que puede traer a un hotel el no contar con el personal que en el organigrama se describe de acuerdo a su tamaño.”</i></p>			
	La planificación del trabajo	Las participantes	<p>Lámina 11 La persona facilitadora explicara que Los hoteles manejan 3 horarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matutino • Vespertino • Nocturno <p><i>“Los horarios que cubre el personal son de 8 horas con media hora de comida respectivamente, por pandemia muchos establecimientos no están desarrollando actividades nocturnas, el horario matutino es de 07:00 am a 15: 00 hrs, vespertino de 15:00 a 23:00 y nocturno de 23:00 a 07:00am, los turnos se rolan entre todos los trabajadores. E invita a las participantes a expresar sus opiniones respecto a este tema.”</i></p>	Expositiva Discusión	Presentación Proyector Infografía	30 minutos

RECESO 10 MINUTOS

Sesión 6 Organización del trabajo

Objetivo particular: Las participantes conocerán y practicarán actividades del departamento de Ama de llaves

Tema	Subtema	Objetivo (s) específico (s)	Actividad de aprendizaje	Técnica instruccional	Recursos	Tiempo
El departamento de Ama de llaves			<p>DIAPPOSITIVA 2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Lámina 1 La persona facilitadora <i>“Es muy importante que en cada área exista organización, nosotros por ejemplo cada día organizamos nuestras actividades para poder desarrollarlas sin contratiempos. Piensen en cómo se tuvieron que organizar para poder venir a las capacitaciones”</i></p> <p>Lámina 13-14 Antes de leer la lámina la persona facilitadora debe explicar a las participantes las cargas de trabajo que existen en los departamentos de esta industria y la rotación de turnos que tienen y es su deber explicarles que este proceso aplica en todos los lugares, claro varía dependiendo de las circunstancias de cada establecimiento. Puedes pedir que alguna de las participantes lea la lámina y complementar con la siguiente información</p>	Técnica expositiva	Infografía con información de rotación de horarios y carga de trabajo	40 minutos

			<p>Planificar es determinar objetivos y tomar las decisiones necesarias para su consecución.</p> <p>Organización: Organizar consiste en definir las tareas a realizar por las distintas personas del hotel, coordinar las mismas para desarrollar de manera efectiva los planes propuestos.</p> <p>Paso 1: El primer paso es crear un plano general de todo el proceso, en el cual deberán quedar sentadas de manera clara las bases sobre las cuales se sustentará e resto del proyecto. Esto incluye las metas, recursos disponibles, material adicional que se requerirá en las distintas etapas, división de responsabilidades, gastos, etc.</p> <p>Paso 2: El siguiente paso consiste en darle formato a tu plan de trabajo. Conforme te acomode mejor, puedes hacerlo a manera de tabla, aunque también puede ser un cuadro o una gráfica. El objetivo es resumir los distintos puntos del proyecto de forma conjunta, y de esta manera buscar optimizar cada paso que se dé.</p> <p>Paso 3: El plan tiene que ser realista. También tiene que ser sencillo de leer, pues es un documento que podría compartírselos entre los miembros involucrados en el proyecto.</p> <p>Paso 4: Piensa en el plan de trabajo como el mapa del tesoro de un pirata. No olvides el plan una vez que todo esté en marcha. De vez en cuando revisalo y revisa si tus objetivos se están cumpliendo al ritmo esperado, para que puedas girar el timón de ser necesario.</p> <p>Un cuadrante de turnos trabajo es una tabla que recoge de forma visual los diferentes horarios de los empleados que forman parte de la empresa. Se puede organizar de forma mensual, trimestral o incluso anual para que los trabajadores conozcan sus turnos con antelación.</p> <p>El objetivo de esta tabla es crear, de forma sencilla y eficiente, un sistema de producción en rotación y controlar la cobertura de las horas asignadas.</p>	<p>Técnica expositiva</p>	<p>Presentación Proyector Laptop</p>	<p>40 minutos</p>
--	--	--	---	-------------------------------	--	-------------------

	<p>a) Organización del servicio de habitaciones</p>	<p>Que las participantes conozcan a grandes rasgos la organización del servicio de habitaciones del hotel y algunas de las herramientas para llevar a cabo esta tarea.</p>	<p>Lámina 15 <i>"De forma general una camarista tarda entre 25 a 35 minutos en el aseo de una habitación, sin embargo, esto puede variar dependiendo de las condiciones en las que la entregue el huésped. Incluso varía si hubo algún evento festivo dentro o fuera del hotel ya que muchos huéspedes se siguen de fiesta en su habitación"</i></p> <p>Lámina 16 y 17 Este departamento es conocido en la industria como el departamento de Ama de llaves y controla el servicio completo de cada cuarto en cuanto a limpieza y recursos a través de las camaristas. Lleva además un control completo de los cuartos en servicio y ocupados Es el departamento que supervisa las actividades de la camarista a través del "Reporte de la camarista", mismo que la persona facilitadora deberá explicar a detalle a las participantes. <i>"De manera general este es un reporte para que la camarista registre las habitaciones que ha limpiado. En algunos hoteles les piden que marquen con colores, por ejemplo: amarillo para habitación en uso u ocupada, verde para habitación desalojada o salida del huésped etc."</i> La tabla contiene: <i>Número de habitación: se refiere a la habitación que le corresponde limpiar</i> <i>Tipo de habitación: Si es King Size (KGQ), Doble (DQUE), individual etc.</i> <i>Status de la habitación: Ocupada sucia (OS), vacía sucia (VS)</i> <i>Status: se refiere al status general de la habitación ocupada o vacía</i> <i>Turno: en ese espacio cambias el status es decir anotas como la dejaste, Ocupada limpia (OL) y dependiendo del turno que te esté tocando cubrir</i></p>	<p>Técnica expositiva</p>	<p>Presentación Proyector Laptop</p>	
SESIÓN 7						

	b) Inspección y mantenimiento de habitaciones	Las participantes Conocerán el procedimiento genera para la inspección y mantenimiento de las habitaciones del hotel	Lámina 18 y 19 La persona facilitadora debe mencionar: <i>"Al finalizar la limpieza de las habitaciones asignadas a la camarista, la supervisora revisara cada habitación para asegurarse que la camarista tendió la cama de acuerdo a los estándares del hotel, si puso las amenidades correctamente y en cantidades requeridas, en caso de no cumplir con alguna de los requerimientos deberá repetir la actividad. Cada camarista debe reportar en caso de detectar algún daño en el mobiliario"</i>	Técnica explicativa	Presentación Laptop Proyector	20 minutos
	c)Funciones de la camarista	Las participantes conocerán las funciones de la camarista de un hotel	Lámina 20 -22 La persona facilitadora (a) explicara de manera muy general las funciones <i>"Pediré a una de ustedes que pueda leer la definición de camarista. "Estas son las habilidades que los empleadores piden a las personas aspirantes al puesto: -Servicio al cliente -Buena administración de insumos -Atención al detalle -Amabilidad -Respetuosa Deberás explicar cada una a fin de lograr una mejor comprensión por parte de las participantes sobre la importancia de cumplir estas habilidades. para poder entrar de lleno al siguiente subtema</i>	Técnica expositiva	Presentación Carta descriptiva Laptop Proyector	15 minutos
Limpieza de la habitación	a)Tipos de limpieza en las habitaciones		Lámina 23 La persona facilitadora explicara que existen tres tipos de limpieza en las habitaciones y son: <ul style="list-style-type: none"> • Cuando la habitación esta en servicio • Cuando el huésped abandona el hotel • Habitaciones no ocupadas <i>1- Se refiere a que el huésped se aun no va a abandonar la habitación, no necesariamente a que el huésped este dentro de la habitación mientras se hace el aseo. Se debe procurar no mover las pertenencias del huésped ya que podríamos generarle un mal rato al no encontrar algo, se permite doblar ropa que se encuentre encima de muebles que se van a limpiar. No abrir cajones</i>		Presentación Laptop Proyector	30 minutos

			<p>2- Cuando el huésped termina su estancia es importante antes de iniciar la limpieza, revisar cajones para verificar que no haya olvidado nada, y también para recoger sus propinas.</p> <p>3. Las habitaciones que no se ocupan también se deben limpiar, algunos hoteles hacen esta actividad diariamente, pero otro más pequeños la programan un día si un día no.</p> <p>Lámina 24-26</p> <p>La persona facilitadora explicara cada uno de los 10 sencillos pasos para limpiar la habitación "Menciona esto a las participantes. La limpieza de la habitación genera en el huésped un sentimiento de tranquilidad y confort además da la oportunidad de que desee volver.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. EL carrito se prepara con ayuda del reporte de la camarista ya que en él podrá encontrar información del número de habitaciones que debe limpiar y la cantidad de personas por habitación 2. Deberás tocar 3 veces y decir "house keeping" 3. En caso de que el huésped tenga el letrero No Molestar, volver en otro momento 4. Coloca en la perilla de la puerta el letrero que dice "en servicio" y mantén abierta la puerta. Generalmente se sugiere mantener la puerta cerrada, sin embargo, este paso varía de acuerdo a las instrucciones del hotel 5. Recoge toallas y quita la ropa de la cama. La ropa de cama se quita, retirando primero las esquinas de las sábanas y llevándolas al centro para hacerla bolita 6. Tiende la cama 7. Limpia escritorios, cabeceras, lámparas, espejos, vidrios y canaletas 8. Saca la basura 9. Lava el baño/ repón amenidades y toallas 10. Aspira 			
	<p>b) Preparar el carrito</p>	<p>Las participantes conocerán los insumos básicos que deberán llevar en un carrito camarista para</p>	<p>Lámina 27-28</p>	<p>Técnica expositiva</p>	<p>Presentación Laptop Proyector</p>	<p>30 minutos</p>

		poder realizar la limpieza de una habitación de hotel	<p>La persona facilitadora por medio de la presentación explica este proceso y resuelve dudas de las participantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paños de microfibra. • Porta objetos para llevar fibras, atomizadores y amenidades. • Bolsa de vinil grande. • Caballete de dos caras para (señalamientos de piso mojado) • Amenidades. • Lencería. • Sábanas y fundas. <p>Deberás explicar cada uno de los elementos que conforman las herramientas del carrito</p>		Glosario CIMA	
DINÁMICA	c)Tendido de cama	Las participantes conocerán y desarrollaran los pasos a seguir para el correcto tendido de cama en hospitalidad y los movimientos que deben evitar para no causarse una lesión física	<p>Lámina 29-31 La persona facilitadora <i>“Esta es una actividad que requiere el mayor esfuerzo ya que al momento de estar acomodando las sabanas en la cama es importante siempre jalarlas hasta que queden lo más extendidas posible por lo tanto esta tarea requiere de mayor fuerza física ya que el motivo de aplicar fuerza para jalar las sabanas es que ninguna sabana debe quedar floja pues la cama es lo primero que ve el huésped al entrar en la habitación.”</i> Y con ayuda de la presentación explica el proceso de tendido de cama. Luego hará la dinámica “Tendido de cama”</p>	Técnica expositiva Técnica demostrativa Técnica vivencial	Presentación en Power point Laptop Proyector Bocinas Video Ilustrativo (revisarlo en la carpeta de videos) Dispositivos en donde las participantes puedan descargar TikTok Revisar la descripción de la dinámica	40 minutos
RECESO 10 MINUTOS						
	d)Lavar el baño	Las participantes conocerán el proceso de lavado del baño de cuarto del hotel	<p>Lámina 32-33 La persona facilitadora explica que para realizar esta actividad es importante utilizar los siguientes materiales y realizar las siguientes actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliza guantes • Ordena el baño • Vacía los depósitos de basura • Talla con la esponja específica para cada área, enjuaga y seca con microfibra • Las paredes se tallan con escoba 	Técnica expositiva	Presentación en Power point Laptop Proyector	15 minutos

	DINÁMICA		<ul style="list-style-type: none"> Recuerda solo usar los productos de limpieza autorizados por la empresa <p>La persona facilitadora debe explicar que para lavar el baño se usa también el código de colores</p> <p><i>Microfibras:</i> <i>Azul para cristales y piezas cromadas</i> <i>Verde para maderas</i> <i>Amarillo para secar inodoro</i></p> <p><i>Fibras y esponjas:</i> <i>Roja para tallar el inodoro</i> <i>Verde para tallar lavabo y tina</i> <i>En las paredes se usa la escoba</i></p> <p>Dinámica “Papiroflexia en el baño” Se pedirá que las participantes hagan equipos dependiendo de la cantidad de asistentes</p>	Técnica demostrativa	Cada equipo necesitará: 1- rollos de papel higiénico del más ancho 1- toalla de baño para manos de 50cm x 30cm 1- toalla cuadrada 1- toallas de medio baño 10 ligas 1 jabones de tocador 2 metros de listón 1 botella de agua de 500ml	50 minutos
--	----------	--	---	----------------------	--	------------

Sesión 7 Funciones de la Auxiliar de limpieza

Objetivo particular: Las participantes conocerán las funciones, herramientas y procesos de limpieza en la industria hotelera

Tema	Subtema	Objetivo (s) específico (s)	Actividad de aprendizaje	Técnica instruccional	Recursos	Tiempo
Funciones de la auxiliar de limpieza	Limpieza de utillaje	Las participantes identificarán los procesos de limpieza básicos de la limpieza de las herramientas de trabajo	<p>Lámina 1-3</p> <p>La persona facilitadora deberá explicar cada una de las habilidades requeridas para el puesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Atención al detalle.</i> • <i>Buena administración de los insumos de limpieza.</i> • <i>Organización.</i> • <i>Honestidad.</i> • <i>Discreción.</i> • <i>Trabajo en equipo.</i> <p><i>“Deben saber que la auxiliar de limpieza también debe reportar al jefe inmediato anomalías fallas o cualquier desperfecto en el funcionamiento de aparatos de uso común ejemplo: ventiladores o aire acondicionado del lobby, mal funcionamiento de enchufes y conexiones en pasillos y o salones, fallas en sanitarios etc.”</i></p> <p>Lámina 4</p> <p>La persona facilitadora explicara cada uno de los puntos que aparecen en la lámina, explicando la importancia de realizar cada una de estos puntos para el correcto funcionamiento de las herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sacudir el filtro de la aspiradora • Mantener limpias escobas y recogedores • Sacudir y lavar los mop (imagen anexada) • Desechar equipo en malas condiciones • Mantener limpios exprimidores • mantener limpios mechudos • Limpiar y organizar el cuarto de almacenaje 	Técnica expositiva	Presentación en Power point Laptop Proyector	30 min.
	SESIÓN 8					
	Equipos e instalaciones	Las participantes conocerán los diferentes equipos e instalaciones con las que puede contar un hotel y el tipo de mantenimiento que requieren	<p>Lámina 5</p> <p>La persona facilitadora explicara que</p> <p><i>“En los hoteles existen diferentes equipos dependiendo del tamaño y del lugar de ubicación y</i></p>	Técnica expositiva	Presentación en Power point Laptop Proyector	30 minutos

mencionara algunos equipos más además de los que se mencionan en la Lámina”

- **Equipo** de aire acondicionado y refrigeración.
- **Equipo** de ventilación y extracción.
- **Equipo** generador de vapor.
- **Equipo** calefactor.
- **Equipos** de cocina y pastelería.
- **Equipos** de lavandería.

Y explicara la importancia del mantenimiento de estas áreas y equipos

- 1- *Mantenimiento preventivo. El encargado de l departamentopreventivo debe estar al pendiente y conocer el tiempo de servicioque cada instrumento y maquina de be dar para recibir sumantenimiento a tiempo. Generalmente la falta de un programa de mantenimiento preventivo ocasionará accidentes, interrupciones del servicio, etc.*
- 2- *Mantenimiento correctivo. Una vez que ha ocurrido la interrupciónde la operación de alguna maquina, el depto. de mantenimientodeberá avocarse de inmediato a la resolución del problema, evaluar en cuanto tiempo estará resuelto y comunicarlo a la recepción para que esta a su vez lo comunique a los clientes.*
- 3- *Áreas conflictivas. Las áreas conflictivas de un hotel son el aire acondicionado y el elevador por sus implicaciones. Pero también lo son los televisores y el aparato de sonido, las calderas para el agua caliente, etc.*
- 4- *.4.- Instalaciones eléctricas. Se requiere que e en el depto. demantenimiento exista un electricista que este en conocimiento de las instalaciones eléctricas del hotel, porque esta es una de las áreas conflictivas más comunes actualmente en los hoteles.*
- 5- *Luces de emergencia. Estas deben estar instaladas apropiadamente para que en caso*

			<p>de necesidad de evacuación de emergencia los clientes puedan abandonar el hotel utilizando las escaleras y las áreas públicas del hotel.6.- Plantas eléctricas de emergencia. Cuando la interrupción persiste debe utilizarse las plantas eléctricas de emergencia para los servicios más elementales.7.- El uso de los elevadores. No es recomendable introducir ahúéspedes a los elevadores cuando hay corto eléctrico. Es preferible que utilicen los elevadores ante la inminencia de un paro del servicio.8.- El uso de calderas. Se utilizan para dar servicio de agua caliente y fría, y en los lugares con climas fríos se utilizan para enviar calor por irradiación a las habitaciones.</p>			
Productos de limpieza, condiciones y riesgos para su uso	Las participantes reconocerán la importancia del correcto uso de los productos de limpieza proporcionados por la empresa	Lámina 6 La persona facilitadora explica que: "Actualmente los productos de limpieza son proporcionados por la empresa y la gran mayoría utiliza producto de la empresa ECOLAB Ecolab es el líder mundial en soluciones y servicios de agua, higiene y prevención de infecciones que ayudan a proteger a las personas, al planeta y a la salud de las empresas. Ofrece soluciones integrales basadas en ciencia, información basada en datos y servicio de clase mundial para promover la seguridad alimentaria, ayudar a mantener ambientes limpios y seguros, optimizar la utilización de energía y de agua, y aumentar la eficiencia operativa y la sustentabilidad para clientes en todo el mundo. En este punto es importante mencionar que por ningún motivo se deben utilizar productos no autorizados ya que eso puede generar accidentes"	Técnica explicativa	Presentación Power point Laptop Proyector	20 minutos	
Normativa de desinfección ante COVID 19		Lámina 7- 8 La persona facilitadora explicara cada uno de los puntos y ahondara en la importancia de llevar a cabo cada uno de los puntos para evitar la propagación	Técnica explicativa	Presentación Power point Laptop Proyector	20 minutos	

			<ul style="list-style-type: none">• Filtro sanitario para el personal – <i>“tomar la temperatura a cada miembro del personal”</i>• Lavado frecuente de manos, etiqueta respiratoria y uso estricto de equipo de protección personal- <i>“En algunos casos las empresas optaron por poner dispensadores de gel en los pasillos, así mismo la etiqueta consiste en estornudar o toser en el ángulo interno del brazo, aunque se esté usando cubre bocas”</i>• El hotel debe proporcionar equipo de protección al personal• El hotel debe proporcionar insumos básicos de higiene a los huéspedes• En caso de que algún huésped presente síntomas debe ser aislado en alguna habitación y se dará aviso a las autoridades sanitarias locales – <i>“Además se aísla al huésped en su habitación y en ocasiones también cierran el piso en el que se encuentra la habitación”</i>• Si existiera algún caso positivo a COVID 19, deberán hacer limpieza profunda y desinfección			
--	--	--	--	--	--	--

Sesión8 Departamento de lavandería

Objetivo particular: Las participantes conocerán las funciones y parte del personal que labora en el departamento de lavandería de un hotel

Tema	Subtema	Objetivo (s) específico (s)	Actividad de aprendizaje	Técnica instruccional	Recursos	Tiempo
	Departamento de lavandería	Las participantes desarrollaran procesos de lavandería de un hotel	<p>Lámina 1 La persona facilitadora pide a alguna de las participantes que lea la lámina. <i>En este departamento se desarrollan los procesos de servicio de lavado de ropa del huésped y los servicios internos del hotel a través del servicio de lavado de lencería mantelería y uniformes del personal</i></p> <p>Lámina 2-3 Se encarga de tres actividades dentro del hotel</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lavado y secado de la lencería el hotel 2. Lavado de los uniformes del personal, cortinas, tapicerías, alfombras, blancos etc. 3. Servicio de lavandería para huéspedes <p>Dividido en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de lavado (General y Huéspedes) Lavanderas • Área de planchado Planchadoras • Área de Reparación y costuras Lenceras • Área de supervisión y /o responsable del departamento • Almacén y ropería <p><i>“Recepción y distribución de ropa para uso de los cuartos y uniformes</i> <i>Manejo de ropa y planchaduría</i> <i>Reparación de toda la ropa</i> <i>En algunos casos recibe objetos perdidos</i> <i>Los objetos de valor y prendas olvidadas por el Huésped y visitantes se resguardarán de la siguiente manera:</i> <i>El trabajador que encuentre alguna prenda o elemento de algún huésped o visitante, en cualquier punto o área del hotel, deberá de manera inmediata entregarlo en la Recepción, para que determinen de quien es.</i> <i>En el evento que la prenda o elemento sea de un huésped que ya efectuó el check out, el hotel cuenta con el formato de “OBJETOS OLVIDADOS” el cual</i></p>	Técnica expositiva	Presentación en Power point Laptop Presentación Glosario CIMA	30 minutos

			<p>contiene la siguiente información que se debe registrar:</p> <p><i>Fecha de olvido</i> <i>Número de habitación</i> <i>Apellido y nombre del huésped</i> <i>Descripción del objeto</i> <i>Estado del objeto</i> <i>Nombre de quien lo encontró</i> <i>Sitio de ubicación o almacenamiento</i> <i>Acción ejecutada</i></p> <p><i>Una vez registrado se le comunica al huésped vía telefónica su olvido. En este caso el huésped dará a conocer la manera de recibir la prenda o elemento, puede ser en la próxima visita o solicitando se le guardé o se le envié a una dirección con pago en el lugar de destino. El valor del envío corre por cuenta del huésped.</i></p> <p><i>Todo elemento o prenda debe ser marcado con una etiqueta indicando el nombre de la persona.</i></p> <p><i>Todos los objetos olvidados de los huéspedes deben ser resguardados en la bodega correspondiente.</i> <i>El Hotel tendrá como tiempo máximo en bodega los elementos y prendas olvidadas de los huéspedes por el término de un (1) año, luego del cual la Gerencia del hotel determinará, cuál será su destino, y no tendrá el huésped derecho a reclamo alguno.</i> <i>Si el huésped que ha olvidado el objeto, no realiza el reclamo en el tiempo estipulado, la Gerencia General tendrá cuatro mecanismos para tomar la decisión de qué hacer con dicho elemento o prenda, como son:</i> <i>Si está muy deteriorado el artículo o prenda se eliminará</i> <i>Se le puede regalar a la persona que lo encontró</i> <i>Se puede efectuar una rifa entre todo el personal del hotel</i> <i>Se donará con fines benéficos”</i></p>			
	Limpieza y mantenimiento de la ropa del hotel		Lámina 4		Presentación en Power point Laptop	30 minutos

<p>Departamento de lavandería</p>	<p>a) servicio de lavandería b)almacenamiento de blancos</p>		<p>La persona facilitadora explica que el Almacenamiento de blancos debe contar con estantes para guardar de forma ordenada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ropa fina de los cuartos • Sábanas, toallas, cojines <p>Será un espacio libre de humedad ZONA DE ROPA DE CAMA: <i>Aquí tendremos toda la ropa destinada a las habitaciones. Se necesitan estanterías amplias ya que es la parte que más volumen va a ocupar, clasificados por tipos y clases,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ZONA DE ROPA DE BAÑO: <ol style="list-style-type: none"> 1. Toallas de baño 2. Toallas de mano 3. Toallas de bidet 4. Alfómbanos 5. Toallas de cara (en hoteles de gran lujo) 6. Albornoces 		<p>Glosario CIMA</p>	
RECESO 5 MINUTOS						
	<p>Servicio de ropería a)Clasificación y cuidado de prendas</p>		<p>Lámina 5 La persona facilitadora explica que es el sitio donde se controlan y almacenan los blancos y suministros necesarios para la operación del Departamento de habitaciones. En ropería se van a controlar todos los blancos y uniformes que se necesiten en cualquier departamento, ropería es el corazón o centro de abastos donde llega la ropa sucia y de ahí mismo se distribuye la ropa limpia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>los uniformes de personal dividiéndolos por tipo, es decir: chaqueta, camisa, falda, pantalón, blusa, ... y cada uno se dividirá por tallas.</i> <p><i>“Los complementos: pañuelos y corbatas irán en un perchero diferente y la lencera deberá tener un absoluto control sobre ellas ya que por ser un complemento no se tiene tan en cuenta su valor y más fácil que ésta se extravíe”</i></p> <p>Por último, el calzado, en algunos establecimientos te dan el calzado con el uniforme, pero lo usual es que te incluyan en la</p>	<p>Técnica expositiva</p>	<p>Presentación Laptop Proyector</p>	<p>10 minutos</p>

			nómina una cantidad fija mensual en concepto de.			
	Funciones del valet		<p>Lámina 7-8 La persona facilitadora explicará: <i>“Estas son las habilidades que los empleadores solicitan para poder contratar a una persona en este puesto”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Organización • Honestidad • Discreción • Limpieza • Actitud de servicio <p>Lámina 9-10 La persona facilitadora explica cada uno de los puntos de la lista de funciones que aparecen en la Lámina</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recoge ropa en las habitaciones • Cuenta y verifica <i>“Cuenta las prendas que le están entregando, verifica que sea la prenda descrita en el formato”</i> • Revisa que la prenda no lleve objetos olvidados – <i>“Debe guardarlos y reportarlos en recepción”</i> • Supervisa especificaciones del huésped • Revisa las condiciones de la ropa (rota, quemada) • Anota en el reporte de Valet • Entrega • Mensajero en la lavandería • Recoge y envía calzado <p>Al finalizar la explicación se realiza la siguiente actividad: <i>Dependiendo del tamaño del grupo a 3 personas que actúen como valet para que recojan prendas de vestir de sus compañeras.</i> <i>El resto del grupo actuara como huéspedes y deberán solicitar al valet que lleve alguna de sus prendas a lavar, deberán dar especificaciones diferentes, algunas pueden dejar algún objeto olvidado en la prenda, otros pueden pedir que tiñan la prenda.</i></p>	Técnica expositiva Técnica interactiva	Presentación de Power point Laptop Proyector	35 minutos
	Dinámica	Las participantes desarrollaran un actividad vivencial en la que recibirán prendas y tendrán que hacer su registro			Revisar dinámica “Valet” 5 hojas impresas de Reporte de recepción del Valet 5 hojas impresas de Hoja de solicitud del Huésped 17 lápices Ropa de las participantes (usaran prendas que lleven en ese momento)	20 minutos



			<p><i>El Valet deberá seguir todos los pasos vistos en la sesión para la recolección de prendas. A terminar actividad harán una reflexión</i></p>			
--	--	--	---	--	--	--

Sesión 8 Departamento de alimentos y bebidas

Objetivo particular: Las participantes conocerán los recursos procesos y divisiones dentro del departamento de alimentos y bebidas del restaurante de un hotel

Tema	Subtema	Objetivo (s) específico (s)	Actividad de aprendizaje	Técnica instruccional	Recursos	Tiempo
Departamento de alimentos y bebidas	La organización de la cocina	Las participantes conocerán los procesos de organización dentro de la cocina de un hotel.	<p>Lámina 1-5</p> <p>La persona facilitadora explicara la lámina del Departamento de alimentos y bebidas</p> <p><i>“Este departamento es el responsable de adquirir y preparar los alimentos y bebidas para satisfacer la demanda de los clientes hospedados en un hotel.”</i></p> <p>Los recursos humanos de la cocina</p> <p><i>“Recuerden Los recursos humanos de esta área van a depender del tamaño del restaurante del hotel, así como de la zona geográfica en la que se encuentre ubicado”</i></p> <p>Producción de Mise en place</p> <p>La persona facilitadora puede agregar:</p> <p>“El Mise en place también conocida por las siglas MEP, alude a la preparación y disposición de todos los ingredientes y utensilios necesarios para elaborar una receta de cocina o preparar una mesa para los correspondientes comensales. La expresión <i>Mise en place</i> proviene del francés y significa, literalmente, «puesto en su lugar».”</p>		Presentación de Power point Laptop Proyector	30 minutos
	SESIÓN 9					
	DINÁMICA	Las participantes pondrán a prueba sus conocimientos respecto al correcto desarrollo de mise en place	<p>Para desarrollar la dinámica la persona facilitadora deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Se pedirá a las participantes que formen equipos de 5 personas.</i> 2. <i>La persona facilitadora leerá en voz alta la lista de ingredientes y utensilios que se necesitan para hacer hot cakes. Las participantes no pueden anotar nada solo deben escuchar</i> 3. <i>Una vez que hayan escuchado la lista completa, deberán tomar de la caja las imágenes que representan a los</i> 		Revisa dinámica “Mise en place” 5 hojas impresas de Reporte de recepción del Valet 5 hojas impresas de Hoja de solicitud del Huésped 17 lápices Ropa de las participantes (usaran prendas	40 minutos

			<p><i>ingredientes y utensilios que necesitan para su receta</i></p> <p>4. <i>Una vez que ya estén seguras de que tienen todo, se reúnen por equipo y La persona facilitadora pedirá que pasen al frente por equipo y muestren todo lo que tomaron y explicarán por que escogieron esas imágenes</i></p> <p><i>Se hace la reflexión y verifica que no hayan tomado imágenes trampa</i></p> <p><i>Hot cakes 8 piezas</i></p> <p><i>1 Taza de harina para hot cakes</i></p> <p><i>¾ de taza de leche</i></p> <p><i>1 Huevo</i></p> <p><i>1 Cucharada de mantequilla derretida</i></p> <p><i>½ Barra de mantequilla</i></p> <p><i>Miel de abeja, maple, mermelada o el ingrediente que desees agregar</i></p> <p><i>1 Sartén grande de teflón</i></p> <p><i>1 Espátula</i></p> <p><i>1 Batidora</i></p> <p><i>1 Bowl para mezclar todos los ingredientes</i></p> <p><i>1 Recipiente para poner los hot cakes recién hechos</i></p> <p>Lámina 6</p> <p>Organigrama</p> <p>La persona facilitadora explicara</p> <p><i>“La diferencia de tamaños de las cocinas en los hoteles, de ahí la cantidad de personas que laboren y las responsabilidades que tengan”</i></p> <p>Lámina 7</p> <p>Primeros auxilios en la cocina</p> <p>La persona facilitadora debe explicar:</p> <p><i>“Es de suma importancia contar con un protocolo de primeros auxilios en la cocina ya que todas las personas están expuestas a que les ocurra algún accidente. Requisitos mínimos de operación, información, higiene, seguridad, instalaciones y equipamiento que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos. Se basan en esta norma NOM-06-TUR-2017 y es indispensable para que estos establecimientos puedan obtener el</i></p>	<p>que lleven en ese momento)</p> <p>Presentación Power point</p> <p>Laptop</p> <p>Proyector</p>	<p>30 minutos</p>
--	--	--	--	--	-------------------

			<p><i>distintivo H, el cual es un reconocimiento que otorgan en conjunto la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud, a aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas como restaurantes en general, restaurantes de hoteles, cafeterías, comedores industriales, fondas, etcétera, por cumplir con los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2018.”</i></p> <p>Lámina 8-9 La persona facilitadora explicará: “Para poder determinar los elementos que debe tener un botiquín se utiliza como base lo que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2018. Es obligatoria y tiene como finalidad la calidad en el servicio.</p>			
	<p>Los cocineros a) Funciones de cada puesto</p>	<p>Las participantes reconocerán las principales funciones de los cocineros (as) dentro de la cocina del hotel.</p>	<p>Lámina 10-12</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cocinero de cocina caliente: Es el responsable de elaborar aquellos alimentos que requieren de una cocción caliente. • Cocinero de cocina fría: Es la sección que se encarga de preparar aquellos alimentos que se consumen en un estado frío <p>Lámina 13 La persona facilitadora debe explicar “<i>que las siguientes habilidades son algunas de las que los empleadores consideran al momento de contratar a algún candidato (a)</i>” <i>Puede hacer un análisis de las similitudes que existen en las habilidades de los puestos vistos antes.</i></p> <p>Habilidades de los cocineros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización • Limpieza • Planeación • Proactividad • Trabajo en equipo • Solución de problemas <p>Lámina 14</p>	<p>Técnica expositiva</p>	<p>Presentación Power point Laptop Proyector</p>	<p>30 minutos</p>

			<p>La persona facilitadora explica “que en la mayoría de las empresas de esta industria estas son las funciones del cocinero(a)” y describe cada una.</p> <p>Funciones de los cocineros.</p> <p>Cocina caliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparar alimentos para el servicio de banquetes, según notificación recibida • Solicitar materia prima al almacén, previa autorización del chef • Revisar diariamente cámara fría y congelador a fin de que sean utilizados correctamente los sobrantes • Elaborar Salsas • Cocina alimentos en la parrilla • Decora alimentos en bufetes • Elabora sopas y cremas • Almacena correctamente alimentos • Aplicar técnicas de rotación de alimentos • Entrega alimentos a meseros mediante comanda <p>Cocina fría</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoce recetas estándar de la cocina • Supervisa el trabajo de su ayudante • Prepara alimentos fríos para el restaurante o bufets • Prepara ensaladas, cocteles, salsas • Elaborar box lunch • Solicita materia prima a almacén con previa autorización del chef • Prepara alimentos fríos para eventos <p><i>“Les quiero explicar que el box lunch por definición es “almuerzo en caja” algunos ejemplos son, cuando estamos en algún evento y nos dan en un abolsa, puede ser infantil el cual incluye:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Un sándwich o hamburguesa</i> • <i>Jugo, fruta y un</i> • <i>Snack “</i> <p>Ejecutivo el cual, incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fruta • Jugo o agua de frutas • Plato fuerte que incluya una proteína como pollo o carne roja asada 			
--	--	--	--	--	--	--

	<p>DINÁMICA</p>	<p>Las participantes organizarán un banquete, para poner a prueba sus conocimientos de tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Carbohidrato que puede ser papa, pasta, pan, tortillas, pero no en grandes cantidades porque puede implicar una digestión pesada • Café o té son prácticos y deberían ser saludables. <p>Al finalizar la explicación La persona facilitadora dará las indicaciones para desarrollar la actividad</p> <p>Lámina 16 ACTIVIDAD</p> <p>La persona facilitadora explicará a las participantes que con apoyo de las láminas funciones del cocinero (ellas elegirán si es caliente o fría) y también considerando el tema de Mise en place, diseñaran un menú para un banquete, deben considerar:</p> <p>Estas características La persona facilitadora las proporcionará</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de personas 2. El lugar, el salón del hotel, la alberca, terraza (La persona facilitadora explicara las diferencias) 3. Adultos o niños 4. Tipo de evento: Fiesta infantil, evento de empresa etc. 5. El horario en el que se atenderá 6. Época del año 7. Ubicación geográfica del Hotel 		<p>Revisar dinámica "Cocineras" Hojas blancas Lápices Diapositivas funciones del cocinero También definición de Mise en place Revisar Anexo de dinámicas Dinámica "Los cocineros"</p>	<p>30 minutos</p>
RECESO 10 MINUTOS						
	<p>Lava loza a) Funciones</p>		<p>Lámina 17 La persona facilitadora explicara que el: Lava loza <i>"Es la persona encargada de la limpieza de campanas, planchas, parrillas, tarjas, mesas de trabajo y lo hace utilizando productos de limpieza autorizados por la empresa Este puesto también requiere rolar turnos. En el caso de esta industria este puesto también es el encargado de montar el mobiliario para eventos ya sea internos o privados"</i></p>	<p>Técnica expositiva</p>	<p>Presentación en Power point Laptop Proyector</p>	<p>20 minutos</p>

			<p><i>Y debe hacer especial énfasis en que las actividades de este puesto son pesadas pues es un puesto que requiere de estar varias horas de pie y el uso de resistencia física mismos que se irán visibilizando a lo largo de la revisión de la presentación”</i></p> <p>La persona facilitadora explicara que las siguientes habilidades son algunas de las cuales los empleadores requieren para contratar a una persona en este puesto</p> <p>Lámina 18 La persona facilitadora explicará: <i>“Estas habilidades son algunas de las que se solicitan en la industria es por ello que las revisaremos y en caso de que alguna de ellas sea un área de oportunidad comencemos a trabajar y mejorar”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización • Limpieza • Actitud de servicio • Inteligencia emocional • Proactividad <p>Lámina 19 La persona facilitadora con apoyo de la presentación pedirá a alguna de las participantes que lea la lámina de</p> <p>Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lava los platos, vasos, cubiertos, ollas, sartenes a mano o bien usando el lavavajillas. • Coloca los platos, utensilios, o equipos de cocina en las áreas de almacenamiento correspondientes. • Ordena y eliminar la basura, colocándola en las zonas de recolección designados. <p><i>“El proceso de lavado de loza es fundamental ya que es la piedra angular de las actividades que realiza una lava loza.”</i></p> <p>Lámina 20-21 Explicar que para el lavado de loza existen 2 procesos</p>		<p>15 minutos</p>
--	--	--	--	--	-------------------

	DINÁMICA	Las participantes recordarán los pasos para lavar la loza dentro de la cocina	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lavar con agua y jabón y describir los pasos a seguir de este paso 2. Desinfectar a altas temperaturas <p>ACTIVIDAD La dinámica es un crucigrama de los pasos para lavar la vajilla</p>	Técnica de reforzamiento	<p>Revisar dinámica "Crucigrama de lava loza"</p> <p>hojas impresas con el crucigrama para cada una de las integrantes del grupo 17 lápices Hoja de respuestas para La persona facilitadora</p>	
	Consideraciones para la contratación		<p>Lámina 22 La persona facilitadora explicará:</p> <p><i>"Es muy importante que todas tengan en orden sus documentos oficiales ya que esto agiliza los procesos de contratación pues es lo mínimo que las empresas solicitan para poder brindar prestaciones de ley, entonces si por alguna razón no tienen INE tramitenla, actualmente aún deben tramitar una cita pero ya es más ágil el proceso. El acta de nacimiento se debe actualizar las empresas ya no aceptan la verde y obtenerla es muy fácil pueden acudir a cualquier Quiosco de la tesorería y tramitarla tiene un costo de 90 pesos aproximadamente. El CURP se puede descargar de internet y los requisitos que se piden son muy sencillos. etc."</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial • Acta de nacimiento • CURP • Numero de seguridad social • RFC <p>Adicional a esto no se debe olvidar que:</p> <p><i>"Recuerden que la primera impresión cuenta y mucho así que no olviden"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • La puntualidad • El vestir de manera adecuada (no te presentes en short, ni sandalias) 	Presentación Proyector Laptop		10 minutos

			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mostrar mejor actitud</i> • <i>Investigar a la empresa para saber que ofrecer</i> <p><i>Todos estos factores son importantes y las empresas no las pasan por alto</i></p>			
	Cierre		<p>Lámina 23 La persona facilitadora explicará a las participantes como ingresar a https://kahoot.it/ desde sus dispositivos, <i>“para realizar la siguiente actividad deberán poner en su buscador lo siguiente Kahoot.it, después proporcionará introducirán el siguiente PIN para que puedan acceder a la actividad. Una vez que les aparezca la primera pregunta tienen 20 segundos para contestar o perderán en ese turno.”</i> Al finalizar hacen una reflexión basándose en los resultados del juego</p> <p>Actividad Kahoot ¿Ahora, quién sabe más? Reflexión ¿Qué aprendiste, cómo lo puedes implementar y en qué otros lugares puedes aplicar esta información?</p> <p>Al finalizar la actividad se aplicará una evaluación con apoyo de un formulario en Google</p>	Técnica interactiva	<p>Presentación en Power point Revisar Anexo de Dinámicas “Actividad Kahoot;j</p> <p>Formulario de Evaluación</p>	25 minutos