

UNIVERSIDAD DE COLIMA

**FACULTAD de Turismo y Gastronomía**

**PRÁCTICAS DE PROFESIONALIZACIÒN**

**P A S A N T Í A**

***LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE REPORTE***

Para fines de este Programa, se define “Reporte” al documento que cada practicante desarrollará como producto de su estancia.

Los reportes deben ser presentados con calidad, tanto en el formato como en el contenido, no olvides que es parte de tu imagen como un profesional del turismo.

***OBJETIVO GENERAL***

Al realizar las prácticas de campo, cada estudiante estará en posibilidad de identificar, describir, contrastar y evaluar su experiencia pedagógica, aplicando conocimientos teóricos como el enfoque de sistemas, plasmando su experiencia y análisis en un documento definido como “Reporte”, que constará de dos apartados:

1) Diagnóstico desarrollado sobre la situación del lugar en donde se realizó la práctica.

2) Proyecto de caso, en el cual se proponga la solución a un problema identificado o el aprovechamiento de una oportunidad detectada durante la práctica.

**OBSERVACIONES:**

* El establecimiento o instancia en donde se haya desarrollado la práctica sólo podrá expedir al estudiante la constancia de la misma contra entrega del Reporte, por lo que es obligatoria su elaboración.
* Tanto el Diagnóstico como el Proyecto necesitan ser realizados DURANTE la práctica.
* Para la acreditación de las prácticas de campo, será necesario que cada practicante realice el Reporte, pues equivale al 20% de la calificación final; el otro 80% estará conformado por:
* Evaluación de los jefes directos en el establecimiento o instancia
* Visita de evaluación de la Escuela de Turismo
* Carta de acreditación expedida por el establecimiento o instancia al término de la práctica
* Menciones o diplomas de reconocimiento (otorgados por el establecimiento o instancia sin que el practicante lo solicite)

El reporten deberá de contar con ciertos aspectos tales como la carátula, índice, descripción de la empresa, comentarios personales y demás aspectos que se detallan a continuación y en este mismo orden:

1. **CARÁTULA**

La primera hoja del reporte debe ser la carátula, con los siguientes datos:

* Universidad de Colima
* Escuela de Turismo y Gastronomía
* Licenciatura en Gestión Turística
* Nombre del alumno
* Número de cuenta
* Establecimiento o instancia en la que se realizó la práctica
* Ciudad y país
* Fechas de inicio y de fin de la práctica
* Rol de Entrenamiento
	+ - Área
		- Labores desempeñadas
		- Duración
		- Nombre del (los) jefe(s) inmediato(s)
1. **ÍNDICE**

Indique contenido numerando cada hoja para que cumpla con su objetivo.

1. **CONTENIDO CAPITULAR**

A continuación encontrarás el contenido que debes desarrollar en la parte central de tu reporte y lo que deberás entregar por parcial a tu profesor asesor para revisión y evaluación.

**(PRIMERA PARCIAL)**

**CAPÍTULO I. Antecedentes y situación actual de la localidad en donde se ubica el establecimiento o instancia.**

* 1. Ubicación y vías de acceso (Puedes usar imágenes )
	2. Semblanza histórica
	3. Estructura turística (Hoteles, restaurantes, atractivos, estadísticas DEL DESTINO)
	4. Aspectos del entorno general que consideres importantes (Gobierno, economía, política, sociedad, ecología, demografía, leyes, etc)

**CAPÍTULO II. El establecimiento o instancia desde el punto de vista sistémico**

* 1. Principios y trayectoria
		1. Historia y evolución
		2. Misión y Visión
		3. Productos y servicios que brinda
		4. Manejo de la ética
	2. Aspectos técnicos
		1. Instalaciones
		2. Equipo
		3. Materiales
	3. Estructura organizacional
		1. Organigrama general
		2. Reglamentos
	4. Administración (Puede que esta información no te la proporcionen, de ser así la puedes omitir)
		1. Estadísticas turísticas
			1. Del año anterior
			2. Del año en curso
			3. Del período de prácticas
	5. Entorno específico
		1. Mercado cautivo y potencial
			1. Segmentación
		2. Competencia directa e indirecta

**(SEGUNDA PARCIAL)**

**CAPÍTULO III. Áreas o departamentos donde se desarrolló la pasantía (aplicar a cada una de ellas)** Inicia connombre del departamento, número de personas laborando en él.

* 1. Aspectos técnicos del área
		1. Instalaciones
		2. Equipo
		3. Materiales

3.1.4 Tecnología aplicada en el área

* 1. Estructura del departamento o área
		1. Organigrama interno **(**departamento donde fuiste asignado para realizar tus prácticas)
		2. Reglas, normas y políticas internas
		3. Formatos utilizados
		4. Descripción de puestos (del departamento)
		5. Descripción del proceso de operación y servicio (Descripción de funciones y actividades realizadas por el departamento en cuestión, Incluyendo formas impresas, procedimientos, objetivos y descripción de puestos, del departamento donde efectuó sus prácticas.)
		6. Descripción de actividades realizadas por el alumno en el periodo de práctica. (Divide tus actividades en: actividades diarias, act. semanales, act. mensuales y esporádicas y de ser posible anexe imágenes que complementen los reportes).
	2. Factor humano
		1. Comunicación y liderazgo
		2. Perfil de los colaboradores Relaciones de trabajo
	3. Entorno específico
		1. Relación con otras áreas o departamentos
		2. Afectación a otras áreas o departamentos (a favor y en contra)
	4. Aprendizaje obtenido. (En este punto es muy importante, indicar que te aportaron de aprendizaje (nuevo o de reforzamiento) las actividades desarrolladas. También indicar qué unidades de aprendizaje (materias), de las que cursaste en tu carrera, se relacionan con conocimientos aprendidos en las pasantías.

**(TERCERA PARCIAL)**

**CAPÍTULO IV. Proyecto de caso (máximo de 10 cuartillas)**

En este capítulo deberás generar una propuesta de mejora a los diferentes procedimientos, trámites, métodos e instalaciones de la empresa, etc. Este punto tiene como objetivo, identificar que tus actividades en la empresa hayan contribuido en tu formación integral. A continuación se explica el contenido:

Título del caso “Propuesta de solución para..... “ o “Propuesta de...” (para la oportunidad detectada)

1. Planteamiento del problema u oportunidad (EL PARA QUÉ)

2. Objetivo general de la propuesta (EL QUÉ)

3. Objetivos específicos para cumplir el objetivo general (LOS MINI QUÉ)

4. Metodología o mecánica de aplicación para llevar a cabo la propuesta (EL CÓMO)

5. Estructura y roles de los colaboradores para llevarlo a cabo (LOS QUIÉNES)

6. Cronograma de acciones propuestas (EL CUÁNDO Y DÓNDE)

7. Resultado esperado (EL FIN)

8. Conclusiones y recomendaciones. (Tu opinión sustentada)

***RECOMENDACIONES PARA REALIZAR EL PROYECTO DE CASO***

**A continuación encontrarás algunas recomendaciones para realizar el proyecto de caso y que pueden servirte de apoyo. Recuerda que estas son solo ideas, tú puedes generar el tuyo conforme a lo detectado durante la práctica.**

* Cómo afectaría a los otros departamentos o áreas.
* Conocer, identificar, entender la rutina diaria de cada uno de los roles desempeñados y captar la importancia del mismo ya que en todas las ocasiones se está prestando un servicio.
* Identificar y ponderar el efecto que causa en el cliente la calidad del servicio prestado por el personal que labora en las diferentes áreas del establecimiento y por ustedes mismos.
* Identificar la vocación de servicio y la ética de cada área.
* Destacar la actitud de disposición al cambio por parte de los empleados en cada área.
* Determinar el grado de importancia (a favor y en contra) del uso de tecnología avanzada en cada área.
* Analizar los formatos utilizados para la operación y control de cada área.
* En cualquier área que les asignen, necesitarán analizar todo el proceso administrativo, definiendo los pasos básicos de planeación, organización, dirección y control, y todo lo que ello implica: sistemas y procedimientos, proceso de toma de decisiones, comunicación, etc. En todos los puntos antes mencionados.

***RECOMENDACIONES POR ÁREA EN HOSPEDAJE - EJEMPLO***

***RESERVACIONES:***

* Identificar los criterios que maneja el hotel sobre los establecimientos competidores.
* Describir los criterios del hotel para determinar el porcentaje de ocupación óptimo y su relación con la realidad.
* Diferenciar el tipo de estructura organizacional del hotel, entre los dos extremos: burocracia y adhocracia.
* Identificar y evaluar el grado y la calidad de los conocimientos que sobre el hotel en general y sus diferentes servicios tienen los empleados de esta área y su impacto en la venta telefónica.
* Relación entre el departamento de ventas y reservaciones.
* Como determinan y llevan a cabo el control de inventarios de habitaciones y la mezcla de tarifas.
* Uso de tecnologías y su incidencia en la venta/ocupación (internet, comercio electrónico, etc)

***RECEPCIÓN:***

* Explicar y evaluar los procedimientos utilizados en la rutina-
* Identificar los criterios de calidad en el servicio al cliente durante su permanencia en recepción (check in - check out)
* Describir la función de centro nervioso que es la recepción para el hotel en general.
* Administración de la llegada y salida de grupos en recepción.

***TELÉFONOS:***

* Explicar la secuencia de servicio.
* Identificar los criterios de calidad en el servicio al cliente. La rapidez de contestar, el grado de calidad de las respuestas, el conocimiento del hotel y los servicios que ofrece.

***MANEJO DE EQUIPAJE:***

* Importancia del departamento y su relación con el huésped.
* Como se coordina el departamento y los controles que utiliza.
* Importancia y coordinación de este departamento en la llegada de grupos.

***AMA DE LLAVES:***

* Identificar los estándares de calidad referentes a limpieza, tiempo de realización, detalles, controles, etc. Por habitación.
* Identificar las actividades de ama de llaves en áreas públicas y oficinas.
* Evaluar el porcentaje de rotación de personal en esta área.
* Evaluar los controles utilizados en este departamento.
* Contrastar la teoría con la realidad en todo el proceso operativo de cuartos.

***DIVISIÓN CUARTOS EN GENERAL:***

* Analizar el proceso administrativo de cada uno de los departamentos de la división cuartos del hotel donde realicen su práctica.
* Con base en los reportes de evaluación de huéspedes, o la unidad de quejas y sugerencias o problemáticas específicas que los coordinadores de prácticas sugieran:

 a) identificar

 b) clasificar

 c) proponer soluciones

 d) ponderar los efectos de las soluciones en: el aspecto administrativo como por ejemplo; descripciones de puestos, modificación de procedimiento, etc.

* Describir en forma de diagrama, utilizando los diferentes formatos, reportes que sean relativos a los procesos para la integración de la operación.

***ALIMENTOS Y BEBIDAS - SERVICIO (RESTAURANTES, SERVICIO A CUARTOS, BARES, CAFETERIAS, SERVIBAR, CONTROL DE COSTOS.)***

* Diferenciar la teoría de la practica
* Determinar el grado de calidad organizacional en la operación.
* Identificar el grado de eficiencia y eficacia de los controles de alimentos y bebidas (costos, tiempos, rendimiento, operación, calidad, etc).
* Analizar el sistema de costeo de platillos o bebidas, identificando todos los elementos que en él intervienen.
* Identificar la secuencia base: planeación del menú- compras- recepción de mercancía- almacenamiento- higiene y seguridad - despacho- actividades de producción y preparación- cocina- retención- servicio- consumo- contabilidad- satisfacción del cliente.

 ***ALIMENTOS Y BEBIDAS – PRODUCCIÓN OPERACIÓN Y COCINA:***

* Describir nuevas técnicas, así como aplicar y mejorar las ya adquiridas en la preparación de alimentos.
* Identificar la especialidad del trabajo de cada una de las partidas o brigadas dentro de la cocina así como involucrarse en cada una y ser capaz de destacar el servicio de producción.
* Describir el manejo de abasto de materias primas, el control y la calidad que se determina para la confección de platillos.
* Capacitarse en el manejo de los equipos institucionales que son sofisticados como: hornos de convección, ahumadores, etc.
* Detectar si el almacenamiento de las materias primas y alimentos elaborados es el adecuado.
* Determinar sugerencias con el fin de mejorar en sus:

- técnicas culinarias

- higiene

- sanidad

***MANTENIMIENTO Y PROTECCION (T O D O S, APLICANDOLO A SUS DIVERSAS ÁREAS DE PRÁCTICAS):***

* Identificar los aspectos de esta materia, tanto en playa como en ciudad, ya que las condiciones son distintas.
* Describir la relación que existe en cada área con respecto a mantenimiento.
* Evaluar el plan de mantenimiento preventivo y su importancia en las distintas áreas.

***COMPRAS:***

* Destacar las diferencias en las necesidades de compras entre las áreas de división cuartos, alimentos y bebidas y suministros.(especificaciones, tiempos, etc)
* Determinar la eficiencia y eficacia de la recepción, almacenaje y sistema distribución de insumos.
* Verificar condiciones de almacenaje, higiene, seguridad y conservación de insumos.
* Identificar en la cartera de proveedores, la calidad del producto, precio competitivo, exactitud en la entrega y especificaciones cumplidas.
* Destacar los criterios utilizados en los formatos de compras para llevar un adecuado control.
* Identificar la importancia de la práctica de campo en esta área y la especialización necesaria en las diferentes áreas.

 ***CONTRALORIA Y FINANZAS:***

* No importando el área que le toque al alumno desarrollar en su entrenamiento, es indispensable que analice junto con los jefes de cada área los componentes y aplicaciones de un estado financiero, identificando cuales son las estrategias que se implementan para alcanzar los puntos de equilibrio así como cuáles se utilizan para corregir desviaciones de los resultados reales en comparación de los planeados.

***FACTOR HUMANO:***

* Identificar y describir todos los procedimientos de las áreas de reclutamiento, selección, contratación e inducción.
* Analizar los sistemas y procedimientos de la administración de personal.
* Detectar las ventajas y desventajas de administración de sueldos y beneficios.
* Analizar los perfiles ocupacionales por áreas operativas y administrativas.
* La bolsa de trabajo, formas de selección.
* Describir analizar y medir la importancia de los programas de capacitación y desarrollo.
* Describir los procesos de comunicación y actividades sociales, culturales y deportivas.
* Relaciones laborales, sindicalismo.
* Mecanismos utilizados en la terminación de la relación laboral.
* Analizar el organigrama del departamento y la realización del bar chart departamental y la variación del mismo de acuerdo a las temporadas.
* Definir el impacto de los gastos de nómina en los presupuestos mensuales.
* Identificar relación del área de recursos humanos con los departamentos del hotel.
* Analizar el porcentaje de rotación en las diferentes áreas y jerarquías y el impacto que tienen en la operación del hotel.

***MERCADOTECNIA***

* Dentro de los diferentes segmentos del mercado, identificar las expectativas a futuro, tanto del mercado cautivo como del potencial.
* Identificar y analizar los mercados meta del hotel
* Describir los sistemas y procedimientos para las diferentes estrategias de ventas, describiendo los objetivos y los criterios sobre los que fueron establecidos y los controles que se llevan a cabo.
* Analizar los criterios utilizados para determinar la mezcla de tarifas y mezcal de segmentos de mercado por temporada utilizados.
* Distinguir los elementos utilizados para realizar los pronósticos de ventas.
* Analizar la importancia de relaciones públicas, publicidad, promoción, etc. En este departamento.
* Describir y dar un dictamen sobre la estructura organizacional del departamento.
* Analizar y evaluar el plan de mercadotecnia y su importancia en la operación del hotel.
* Distribución y división del trabajo del personal de ventas en relación a los segmentos de mercado manejados.

**NOTA IMPORTANTE: AL finalizar el contenido capitular deberás describir los siguientes puntos, mismos que se integrarán en el índice.**

1. **CONCLUSIONES**

Dar su opinión personal del hecho de haber realizado las prácticas profesionales, indicar de que sirvió la práctica, si fue bueno o no, que recomendarías a tus compañeros que aproximadamente harán sus prácticas profesionales.

1. **SEGUERENCIAS O RECOMENDACIONES**

Sugerencias, opiniones y/o comentarios sobre sus experiencia personal durante su periodo de prácticas, asimismo agradecemos cometarios que considere podrían ser importantes para el mejoramiento del programa de prácticas, en la escuela y en la empresa donde las realizo.

1. **ANEXOS**

Apartado útil para agregar folletos, formatos, fotos, mapas, copias, etc. pueden ir al final del reporte como “anexos”.

1. **BIBLIOGRAFÍA**

Indicar la bibliografía consultada para realizar este reporte. Pueden ser libros, revistas, manuales, catálogos, instructivos, normas, material escrito de la empresa, programas de cómputo, hojas web de internet, etc.

Indicar autor (primero apellidos y luego nombre), titulo, edición, editorial, país, fecha, enlistar la bibliografía por orden alfabético (de autor). Formato APA.

1. **HOJA DE FIRMAS**

Deberás incluir en forma de cascada las siguientes firmas

Gerente de Recursos Humanos o persona responsable en la empresa de la práctica

Profesor asesor asignado

Coordinador de Pasantía (maestra Ade)

Practicante.

**NOTAS IMPORTANTES**:

* La numeración que tiene el contenido mostrado es sólo para que ubiques el orden de los elementos que deberá contener el reporte.
* Utiliza el formato de portada o caratula que seguiste en la tesis.
* El engargolado del trabajo será con una pasta transparente en la portada.