



**UNIDAD CURRICULAR: IMAGEN PERSONAL Y PROFESIONAL DEL PRESTADOR DE
SERVICIO HOTELERO**

CÓDIGO: UC3.4224.0147

TIPO DE UNIDAD CURRICULAR (UC): ESPECÍFICA/TÉCNICA

TOTAL DE HORAS ACADÉMICAS: 47

Cumaná, febrero 2024



INSTITUTO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN SOCIALISTA (INCES)
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (DEID)
GERENCIA GENERAL DE CURRÍCULO Y DIDÁCTICA (GGCD)

Ministerio del Poder Popular para la Educación (MPPE)
Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES)

El Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES), es un organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, adscrito al Ministerio del Poder Popular para la Educación (MPPE), según Decreto N° 2.758, de fecha 17 de marzo de 2017 publicado en la Gaceta Oficial N° 41.116 de la misma fecha. Este Instituto fue creado por Ley el 22 de Agosto de 1959 y reglamentado por Decreto el 11 de Marzo de 1960 bajo la denominación de Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE). En el año 2014, de acuerdo al Decreto N° 1.414 de fecha 13 de noviembre de 2014, publicado en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.155 de fecha 19 de Noviembre de 2014, se reforma la Ley del INCES, con la finalidad de reorganizarlo y adecuarlo a los intereses del país y al proceso de reconversión industrial, proceso que enmarca posteriormente su concepción y visión, dentro del ámbito de un socialismo abierto y participativo.

Aviso de Derechos de Autor

© Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES). Todos los derechos reservados.

La unidad curricular: **Imagen personal y profesional del prestador de servicio hotelero**, incluyendo su metodología, materiales educativos curriculares y didácticos, guías, videos y cualquier otro recurso de aprendizaje asociado, es propiedad exclusiva del instituto nacional de capacitación y educación socialista (inces). Todos los derechos están reservados y protegidos por la Ley sobre el Derecho de Autor de Venezuela de 1993.

La Unidad Curricular: **Imagen personal y profesional del prestador de servicio hotelero**., está destinada exclusivamente para uso institucional y sin fines de lucro en actividades académicas de formación, capacitación, actualización, nivelación, especialización, inducción y acreditación de conocimientos por experiencia en ejercicio, en conjunto con el Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES).

El Material Educativo Curricular (MEC) del INCES, está sujeto a las siguientes condiciones de uso para su democratización y despliegue

1. *La reproducción total o parcial del Material Educativo Curricular (MEC), debe reconocer explícitamente los derechos del autor.*
2. *La distribución del Material Educativo Curricular (MEC), es gratuita y solo está permitida a través de los canales oficiales de la institución.*
3. *Las modificaciones deben ser canalizadas a través de la Gerencia General de Currículo y Didáctica o sus dependencias en las Gerencias Regionales del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES).*
4. *Las adaptaciones curriculares solo se permitirán para contextualizar la formación y autoformación productiva sostenible a la población a ser atendida, sin alterar los criterios de calidad o el objeto principal de la misma.*

El incumplimiento de este aviso será sancionado de acuerdo con lo estipulado en la legislación venezolana vigente, referida a los Derechos de Autor.

Teléfono: +58 212 603 12 10

Correo electrónico: curriculo@inces.gob.ve

Dirección: Av. Nueva Granada con calle Chile, Edificio INCES.

Código Postal 1041, Caracas - Venezuela

FICHA RESUMEN DE LA UNIDAD CURRICULAR			
Área de Conocimiento	Empleados en trato directo con el público	Área ocupacional	Empleados de servicios de información al cliente
Sub Área Ocupacional	Recepcionistas de hoteles	Código de la Unidad Curricular	UC3.4224.0147
Unidad Curricular	Imagen personal y profesional del prestador de servicio hotelero	Tipo de Unidad Curricular	Específica/Técnica
Total horas de formación	47	Modalidad de Formación y Autoformación Productiva	Presencial
Propósito clave de la Unidad Curricular			
Formar a los y las participantes con los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias necesarias que permitan mejorar su imagen personal y profesional brindando una atención al cliente de calidad y contribuir en la imagen del establecimiento donde ejecute sus labores.			
Dirigido a			Nivel de dominio esperado
• Público en general.			• Nivel II. Desempeño autónomo.
Sinopsis (pertinencia)			
La Imagen Personal y Profesional del prestador de servicio hotelero permite al trabajador que se desempeña en los servicios de alojamiento utilizar técnicas que le permitan mejorar y proyectar su imagen y prestar un mejor servicio en la atención al cliente. La unidad curricular está estructurada y organizado sistemáticamente en tres (3) ejes temáticos: 1. Imagen Corporativa Hotelera, 2. Imagen personal 3. Imagen profesional, cuyos contenidos han sido diseñados por logros, es decir, competencias de lo más simple a lo más complejo. Por medio de este método se propicia la oportunidad de aprender nuevas habilidades técnicas y socio emocionales, de acuerdo a las posibilidades del participante. En este sentido, es importante resaltar que un gran porcentaje del éxito de esta formación dependerá del interés, las prácticas o simulaciones laborales, profesionales y la autodisciplina del participante.			
Ejes transversales de la formación y autoformación, colectiva, integral y permanente		Perfil del facilitadora (o)	
• Tecnologías libres • Seguridad y salud en el trabajo • Valores éticos • Equidad de genero		• Asesor de Imagen personal con experiencia en el oficio • Acreditación Inces • Experiencia Mínima de 3 años en la ocupación • Formación metodológica o experiencia docente	
Perfil genérico de ingreso del participante		Consideraciones del perfil genérico de ingreso del participante (si la hubiere)	
• Mínimo 3er año aprobado • Mayor de 16 años • Manejo básico de Internet y redes sociales		En caso de no poseer el nivel escolar requerido, se recomienda cursar las Unidades Curriculares Básicas a fin de cumplir con los requisitos mínimos necesarios para optar a la formación.	
Perfil de egreso de la Unidad Curricular (Competencia General)			
Demuestra una imagen personal y profesional acorde a las normativas de la institución, para ofrecer un servicio de atención al cliente con altos estándares de calidad.			

Mapa de Aprendizaje (Programa de Estudios)		
Unidad Curricular	Tipo de Unidad Curricular	Código de la Unidad Curricular
Imagen personal y profesional del prestador de servicio hotelero	Específica/Técnica	UC3.4224.0147

1. Realización o logro del participante					Horas Teórico/Práctico
Relaciona la imagen corporativa del establecimiento con los elementos que la conforman, respetando los parámetros de la imagen del personal, cumpliendo las normas establecidas en el ámbito hotelero.					12
Ejes Temáticos (Unidades de Aprendizaje)	Criterios de Desempeño	Evidencias de Desempeño			Lapso de Ejecución
		Observación Directa	Producto	Conocimiento y Comprensión	
1. Imagen Corporativa hotelera 1.1 Definición 1.2. Elementos de la imagen de las empresas. 1.3 Identidad corporativa 1.3.1. Objetivos 1.3.2. Valores 1.3.3. Filosofía 1.3.4. Personal 1.3.5. Imagen Visual 1.4. Comunicación corporativa. 1.4.1. Definición 1.4.2. Tipos 1.4.3. Elementos	1.a. La imagen corporativa es definida tomando en cuenta su importancia dentro del ámbito hotelero.	- Muestra interés en el tema. - Es participativo - Muestra respeto y orden- - Demuestra una Imagen acorde a las normativas institucionales.	- Elaboración de Resumen Sobre la relación imagen corporativa y el personal. - Infografía sobre el tema desarrollado.	- Imagen corporativa. - Elementos de la imagen de un hotel.	2
	1.b. Los elementos corporativos son reconocidos como factores de importancia para establecer la imagen del establecimiento y de sus trabajadores cumpliendo con las normas del ámbito hotelero				5
	1.c. los elementos de la identidad corporativa son relacionados con la imagen del establecimiento y el personal que labora en el cumpliendo con las normas del ámbito hotelero.				5
Total Horas					12

Estrategias Metodológicas, Didácticas y Pedagógicas		
Estrategias de Enseñanza	Medios Instruccionales	Técnicas Instruccionales
Actividad a emplear: para activar y guiar conocimientos previos Inicio - El discurso del docente: entre explicar y convencer. - Lluvia de ideas - Discusiones guiadas Desarrollo - El discurso expositivo-explicativo del docente - Resúmenes - Discusiones guiadas Cierre - El discurso expositivo-explicativo del docente - Infografía	Recursos y medios instruccionales Denominación del recurso: Pizarras, Presentaciones, revistas, libros Recursos educativos digitales - Imagen corporativa de un hotel como variable de compra del turista. https://www.gestiopolis.com/imagen-corporativa-de-un-hotel-como-variable-de-compra-del-turista/ - La importancia de la imagen corporativa en hoteles. https://www.giftcampaign.es/blog/imagen-corporativa-hoteles/	- Explicación - Prácticas - Lluvia de ideas
Estrategias de aprendizaje		
1) Cognitivas.	Realizar ejercicios o práctica cotidiana: lecturas, estimular la memoria, la atención	
2) Metacognitivas.	Crear plan de actividades, realizar práctica guiada o independiente, planificar metas de aprendizaje, realizar ejercicios de autoevaluación	
3) Estrategia de regulación de recursos:	Potenciar la autorregulación del aprendizaje: control y reacción-reflexión; Realizar pruebas diagnósticas, propiciar un aprendizaje en el uso de herramientas y recursos educativos tecnológicos; fomentando así el intercambio de ideas entre el estudiante y el docente.	
4) Motivacionales:	Intrínsecas: superación, aprendizaje significativo, proactivo Extrínsecas: cooperativismo y trabajo en equipo	

Guía de Evaluación			
Evaluación según su propósito	Técnicas e instrumento	Formas de participación	Ubicación temporal de la evaluación
Tema 1. Imagen Corporativa hotelera			
<i>Diagnóstica</i>	Procedimiento: El facilitador promueve la participación activa de los participantes, generando lluvia de ideas para indagar los conocimientos previos sobre la temática. Técnica: Observación sistemática Instrumento: Lista de cotejo	Unidireccional Coevaluación	Inicio
<i>Formativa</i>	Procedimiento: Realiza exposiciones y análisis de producción escrita sobre la imagen corporativa y su relación con la imagen del personal Técnica: Análisis de producción escrita y oral/dramatizaciones Instrumento: Lista de cotejo	Coevaluación Unidireccional	Desarrollo
<i>Sumativa</i>	Procedimiento: Realizan dramatización donde simulación la atención al cliente Técnica: Observación Instrumento: Lista de Cotejo	Coevaluación Unidireccional	Cierre
Evidencia de aprendizaje	Cuida su imagen personal y muestra habilidades en el trato con el cliente en pro de satisfacer sus necesidades		

Mapa de Aprendizaje (Programa de Estudios)		
Unidad Curricular	Tipo de Unidad Curricular	Código de la Unidad Curricular
Imagen personal y profesional del prestador de servicio hotelero	Específica/Técnica	UC3.4224.0147

2. Realización o logro del participante					Horas Teórico/Práctico
Aplica las técnicas y herramientas para mejorar su imagen personal y habilidades sociales brindando servicio de calidad al huésped y respetando los procedimientos del establecimiento.					20
Ejes Temáticos (Unidades de Aprendizaje)	Criterios de Desempeño	Evidencias de Desempeño			Lapso de Ejecución
		Observación Directa	Producto	Conocimiento y Comprensión	
2. Imagen personal 2.1 Definición 2.2 Importancia 2.3. Comunicación e imagen 2.3.1. Apariencia externa/física • Códigos de vestuario formal y casual profesional. • Maquillaje • Higiene • Peinado • Formas y proporciones corporales. 2.3.2. Comunicación no verbal y verbal. • Gestos y expresiones corporales • Expresión escrita y oral 2.3.3. Habilidades sociales. 2.3.4. Actitud.	2.a. La importancia de la imagen personal es expresada en el contexto de la prestación de servicios al cliente en alojamientos hoteleros.	- Manejo de la información - Observación de actitudes y valores. - Demuestra una Imagen personal acorde a las normativas institucionales. - Dramatización de situaciones de atención al cliente.	- Elabora guión para la dramatización de situaciones de atención al cliente.	- Análisis de la importancia de la imagen personal en el servicio de atención al cliente	2
	2.b. Aplica los códigos de vestuario formal y casual profesional, para mejorar la apariencia física que permita brindar una adecuada imagen ante el cliente.				9
	2.c. Aplica herramientas de comunicación verbal y no verbal que le permita ofrecer un mejor servicio al cliente.				9
Total Horas					20

Estrategias Metodológicas, Didácticas y Pedagógicas		
Estrategias de Enseñanza	Medios Instruccionales	Técnicas Instruccionales
Actividad a emplear: para activar y guiar conocimientos previos Inicio - El discurso del docente: entre explicar y convencer. - Lluvia de ideas - Discusiones guiadas Desarrollo - El discurso expositivo-explicativo del docente - Dramatizaciones - Resúmenes Cierre - El discurso expositivo-explicativo del docente - Dramatizaciones	Recursos y medios instruccionales Denominación del recurso: Pizarras, Presentaciones, revistas, libros Recursos educativos digitales ¿Qué es la imagen personal y por qué es tan importante en la atención al cliente? https://www.questionpro.com/blog/es/imagen-personal-que-es/#:~:text=La%20imagen%20personal%20es%20una,generamos%20ventas%20y%20%C3%A9xito%20profesional. - La importancia de la imagen profesional. https://upagu.edu.pe/es/9503/ - Imagen profesional: cómo potenciarla en el sector de la hotelería y el turismo. https://www.santpol.edu.es/blog/imagen-profesional-como-potenciarla-en-hoteleria-y-turismo/	- Denominación de la técnica: explicación - Prácticas - Dramatizaciones - Lluvia de ideas
Estrategias de aprendizaje		
1) Cognitivas.	Realizar ejercicios o práctica cotidiana: lecturas, estimular la memoria, la atención	
2) Metacognitivas.	Crear plan de actividades, realizar práctica guiada o independiente, planificar metas de aprendizaje, realizar ejercicios de autoevaluación	
3) Estrategia de regulación de recursos:	Potenciar la autorregulación del aprendizaje: control y reacción-reflexión.; Realizar pruebas diagnósticas, propiciar un aprendizaje en el uso de herramientas y recursos educativos tecnológicos; fomentando así el intercambio de ideas entre el estudiante y el docente.	
4) Motivacionales:	Intrínsecas: superación, aprendizaje significativo, proactivo Extrínsecas: cooperativismo y trabajo en equipo	

Guía de Evaluación			
Evaluación según su propósito	Técnicas e instrumento	Formas de participación	Ubicación temporal de la evaluación
Tema 2. Imagen personal			
<i>Diagnóstica</i>	Procedimiento: El facilitador promueve la participación activa de los participantes, generando lluvia de ideas para indagar los conocimientos previos sobre la temática. Técnica: Observación sistemática Instrumento: Lista de cotejo	Unidireccional Coevaluación	Inicio
<i>Formativa</i>	Procedimiento: Realiza exposiciones y prácticas sobre lo referido a la imagen y que lo que se puede comunicar y como a través de ella. Técnica: Análisis de producción escrita y oral/dramatizaciones Instrumento: Lista de cotejo	Coevaluación Unidireccional	Desarrollo
<i>Sumativa</i>	a.- Procedimiento: Realiza dramatización donde deberán demostrar la atención al cliente con la imagen corporativa requerida b.- Técnica: Observación c.- Instrumento. Lista de Cotejo	Coevaluación Unidireccional	Cierre
Evidencia de aprendizaje	Cuida su imagen personal y muestra habilidades en el trato con el cliente en pro de satisfacer sus necesidades.		

Mapa de Aprendizaje (Programa de Estudios)		
Unidad Curricular	Tipo de Unidad Curricular	Código de la Unidad Curricular
Imagen personal y profesional del prestador de servicio hotelero	Específica/Técnica	UC3.4224.0147

3. Realización o logro del participante					Horas Teórico/Práctico
Aplica las técnicas y herramientas para mejorar su imagen profesional considerando la imagen personal, competencias lingüísticas, tecnológicas y sus funciones, brindando servicio de calidad al huésped y respetando los procedimientos del establecimiento.					15
Ejes Temáticos (Unidades de Aprendizaje)	Criterios de Desempeño	Evidencias de Desempeño			Lapso de Ejecución
		Observación Directa	Producto	Conocimiento y Comprensión	
3. Imagen profesional 3.1 Definición 3.2 Importancia 3.3. Características 3.3.1. Imagen personal 3.3.2. Competencias lingüísticas 3.3.3. Competencias tecnológicas 3.3.4. Conocimiento de sus funciones 3.3.5. Conocimiento de la oferta de servicios del establecimiento	3.a. La importancia de la imagen profesional es reconocida como recurso de valor en la atención al cliente de alojamientos hoteleros.	- Manejo de la información - Observación de actitudes y valores. -Demuestra una Imagen personal y profesional acorde a las normativas institucionales.	- Presenta Imagen personal y profesional acorde a las normativas institucionales. - Dramatización de situaciones de atención al cliente	Análisis de la importancia de la imagen personal y profesional en el servicio de atención al cliente	3
	3.b. La Imagen profesional es bien cuidada desde el aspecto físico hasta el trato con el cliente para satisfacer sus necesidades.				6
	3.c. Las características que acompañan la imagen profesional son aplicadas adecuadamente para satisfacer al cliente y cumplir con los requerimientos del establecimiento hotelero.				6
Total Horas					15

Estrategias Metodológicas, Didácticas y Pedagógicas		
Estrategias de Enseñanza	Medios Instruccionales	Técnicas Instruccionales
Actividad a emplear: para activar y guiar conocimientos previos Inicio - El discurso del docente: entre explicar y convencer. - Lluvia de ideas - Discusiones guiadas Desarrollo - El discurso expositivo-explicativo del docente - Dramatizaciones - Resúmenes Cierre - El discurso expositivo-explicativo del docente - Dramatizaciones	Recursos y medios instruccionales Denominación del recurso: Pizarras, Presentaciones, revistas, libros Recursos educativos digitales - Departamento de recepción. https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/mloragu/files/2016/03/RCNAT-01A-El-Dpto-de-Recepcion.pdf turismo. https://www.santpol.edu.es/blog/imagen-profesional-como-potenciarla-en-hoteleria-y-turismo/ - Aspectos fundamentales de la imagen profesional. https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/aspectos-fundamentales-de-la-imagen-profesional/	- Denominación de la técnica: explicación - Prácticas - Dramatizaciones - Lluvia de ideas
Estrategias de aprendizaje		
1) Cognitivas.	Realizar ejercicios o práctica cotidiana: lecturas, estimular la memoria, la atención	
2) Metacognitivas.	Crear plan de actividades, realizar práctica guiada o independiente, planificar metas de aprendizaje, realizar ejercicios de autoevaluación	
3) Estrategia de regulación de recursos:	Potenciar la autorregulación del aprendizaje: control y reacción-reflexión.; Realizar pruebas diagnósticas, propiciar un aprendizaje en el uso de herramientas y recursos educativos tecnológicos; fomentando así el intercambio de ideas entre el estudiante y el docente.	
4) Motivacionales:	Intrínsecas: superación, aprendizaje significativo, proactivo Extrínsecas: cooperativismo y trabajo en equipo	

Guía de Evaluación			
Evaluación según su propósito	Técnicas e instrumento	Formas de participación	Ubicación temporal de la evaluación
Tema 3. Imagen profesional			
<i>Diagnóstica</i>	Procedimiento: El facilitador promueve la participación activa, generando lluvia de ideas para indagar los conocimientos previos sobre la temática. Técnica: Observación sistemática Instrumento: Lista de cotejo	Unidireccional Coevaluación	Inicio
<i>Formativa</i>	Procedimiento: Realiza exposiciones y prácticas sobre lo referido a la imagen y que lo que se puede comunicar y como a través de ella. Técnica: Análisis de producción escrita y oral/dramatizaciones Instrumento: Lista de cotejo	Coevaluación Unidireccional	Desarrollo
<i>Sumativa</i>	a. Procedimiento: Realiza dramatización donde deberán de la atención al cliente en ejecución de un servicio con la imagen corporativa requerida b.- Técnica: Observación c.- Instrumento. Rubrica	Coevaluación Unidireccional	Cierre
Evidencia de aprendizaje	El participante muestra una adecuada imagen profesional al cuidar su imagen y prestar los servicios propios de su cargo con fluidez y eficiencia		

RECURSOS Y ESPACIOS DE FORMACIÓN Y AUTOFORMACIÓN PRODUCTIVA									
Denominación de la Unidad Curricular			Modalidad de formación y autoformación productiva			Código de unidad curricular		Nº de participantes	
Imagen personal y profesional del prestador de servicio hotelero			Presencial			UC3.4224.0147		20	
DESCRIPCIÓN									
Materiales			Cantidad	Unidad de Medida	Especificaciones				
Material Consumible				Resma	Detalles del material solicitado				
Lápiz de grafito			2	Cajas	Detalles del material solicitado				
Hojas carta			1	Resma					
Marcadores acrílicos para pizarra			2	Cajas					
Cuadernos			21	Unidad					
Equipos			Cantidad	Unidad de Medida	Especificaciones				
Videobeam			1	Unidad					
Laptop			1	Unidad					
Programas (software)/Aplicaciones			Cantidad	Unidad de Medida	Especificaciones				
Ofimática									
Equipos de Seguridad e Higiene			Cantidad	Unidad de Medida	Especificaciones				
Extintor de incendios			1	Unidad					
Infraestructura requerida del espacio de formación y autoformación, productiva (aulas/talleres/entidades de trabajo)									
Características del espacio de formación y autoformación productiva			Ambiente de formación teórico-práctico con capacidad para 21 persona dotado con aire acondicionado, extracción, iluminación, instalaciones eléctricas, 4 tomacorrientes de 110 voltios.						
Dimensiones del espacio físico (m²)		Acceso a Internet		Conexión de red		Audio		Video	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
		X		X		X		X	
Mobiliario			Cantidad	Unidad de Medida	Especificaciones				
Sillas			20	Unidad					
Mesas			20	Unidad					
Carteleras			1	Unidad					
Pizarra acrílica			1	Unidad					
Escritorio			1	Unidad					
Silla Ejecutiva			1	Unidad					
Pantalla para proyectar			1	Unidad					
Dispensador de agua			1	Unidad	Para consumo humano				

Capacidad instalada del espacio (número)		
Mínima	Máxima	
6	20	
Saldo Productivo de la formación y autoformación productiva		
Evidencias de Producto (Resultado de Aprendizaje)		Campo de Aplicación
- Técnicas para mejorar 1. Imagen personal 2. Habilidades sociales 3. Comunicación		- Hoteles - Alojamientos turísticos - Lugares de servicios turísticos

COLECTIVO DE LA MESA DE EVALUACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR PERMANENTE				
Rol	Nro.	Nombre y Apellido	Dependencia / Unidad	Nivel de Formación
COORDINACIÓN GENERAL	01	Belkys Mendoza	Inces Sucre/Formación Profesional	Magister
APOYO TÉCNICO (CONOCEDORES DEL ESTADO DEL ARTE)	02	Ysabel Pinto	Currículo y Didáctica	TSU en Servicios Turísticos
	03	Alexandra Villanueva	Conocedora del arte/ Hotelería y turismo	Universitario
SISTEMATIZACIÓN DE LA UNIDAD CURRICULAR	04	Ysabel Pinto	Currículo y Didáctica	TSU en Servicios Turísticos

N°	Tutor Nacional del Proyecto de Formación y Autoformación Productiva	Revisado por	Fecha de Revisión
1	Beatriz Sequera Meléndez	Liz Marcano	febrero de 2024

RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES

TEMA 1	IDENTIFIQUE LOS RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES
Imagen Corporativa	1. La importancia de la imagen corporativa en hoteles. https://www.giftcampaign.es/blog/imagen-corporativa-hoteles/ 2. La imagen del personal en un hotel. https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/022083_la-imagen-del-personal-en-un-hotel.html
TEMA 2	IDENTIFIQUE LOS RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES
Imagen Personal	1. El poder de nuestra Imagen Personal. https://www.youtube.com/watch?v=FaEUPy1lkRA 2. Normas de protocolo en hostelería: qué hacer y qué no hacer. https://www.ostealea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hoteleria/normas-de-protocolo-en-hosteleria-que-hacer-y-que-no-hacer
TEMA 3	IDENTIFIQUE LOS RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES
Imagen Profesional	1. La importancia de la imagen profesional. https://upagu.edu.pe/es/9503/ 2. Imagen profesional: cómo potenciarla en el sector de la hotelería y el turismo. https://www.santpol.edu.es/blog/imagen-profesional-como-potenciarla-en-hoteleria-y-turismo/

REFERENCIAS RECOMENDADAS

Buzali Soto, Mtra Sara. *Tu cuerpo dice más que mil palabras.: Sentirse bien para vivir bien.*

COVENIN 2030-1:2022 (2022,14 de junio). Dirección General del SENCAMER. Punto de Cuenta N° DNO2022-025. <https://sigbs.sencamer.gob.ve/cgi-bin/koha/opac-retrieve-file.pl?id=f0651b193c3f06eb2759a74dde691f9b>

Covey, Stephen. 7 hábitos de la gente altamente efectiva. Empresa y talento

Garcia, Rosa María. Teoría y práctica de la asesoría de imagen personal

Triglia, Adrian. Psicológicamente hablando: Un recorrido por las maravillas de la mente