



UNIDAD CURRICULAR: SERVICIOS DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DE HOTEL

CÓDIGO: UC3.4224.0145

TIPO DE UNIDAD CURRICULAR (UC): ESPECÍFICA/TÉCNICA

TOTAL DE HORAS ACADÉMICAS: 100

Cumaná, octubre 2023



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: **Servicios del Personal de Recepción de Hotel**, 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: **Servicios del Personal de Recepción de Hotel**, 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	UC3.4224.0145
Unidad Curricular	Servicios del Personal de Recepción de Hotel	Tipo de Unidad Curricular	Específica/Técnica
Total horas de formación	100	Modalidad de Formación y Autoformación Productiva	1. Presencial.
Propósito clave de la Unidad Curricular			
Formar a los y las participantes con los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias en los servicios de recepción de hotel, para satisfacer las necesidades del cliente en cuanto a: reservas, asistencia e información, realizando funciones administrativas, de facturación y comerciales, ofreciendo servicios de calidad y respetando los procedimientos del establecimiento.			
Dirigido a			Nivel de dominio esperado
• Público en general.			• Nivel I. Desempeño rutinario.
Sinopsis (pertinencia)			
Las generalidades que se presentan en Servicios de Recepción de hotel permitirá a los participantes coordinar eficientemente las actividades que contribuyen a prestar y garantizar una excelente atención al cliente o huésped durante su estadía. La unidad curricular está estructurada y organizado sistemáticamente en siete (7) ejes temáticos: 1. Generalidades de la Hotelería 2 Recepción de Hotel 3. Tipos de Reservas en alojamiento hotelero, 4. Procedimiento entrada del cliente al hotel (check-in), 5. Servicio de Información Turística al huésped, 6. Procedimiento de salida del cliente al hotel (check-out), 7 Procedimientos administrativos, 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		• Profesional del área de servicios hotelero, con un grado mínimo de TSU • 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)	
• Preferiblemente 5to año aprobado • Mayor de 18 años		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)			
Ejecuta las técnicas y procedimientos de trabajo en los procesos de entrada, estadía y despedida del huésped en una instalación de alojamiento turístico, cumpliendo la normas de seguridad e higiene laboral y calidad en el trabajo.			

Mapa de Aprendizaje (Programa de Estudios)		
Unidad Curricular	Tipo de Unidad Curricular	Código de la Unidad Curricular
Servicios del Personal de Recepción de Hotel	Específica/Técnica	UC3.4224.0145

1. Realización o logro del participante					Horas Teórico/Práctico
Distingue la atención al huésped, según el tipo de alojamiento, categoría y cliente, cumpliendo las normas de seguridad e higiene laboral y calidad en el trabajo.					12
Ejes Temáticos (Unidades de Aprendizaje)	Criterios de Desempeño	Evidencias de Desempeño			Lapso de Ejecución
		Observación Directa	Producto	Conocimiento y Comprensión	
1. Generalidad de la hotelería 1.1. Hotelería 1.1.1. Definición 1.1.2. Tipos 1.1.3. Categorías 1.2. Clientes 1.2.1. Tipos 1.3. Normas Covenin 1.3.1. Alojamientos turísticos. Parte 1: terminología. (1ra. Revisión)	1.a. Los tipos de hoteles son clasificados de acuerdo a las normas Covenin para alojamientos turísticos.	- Muestra interés en el tema. - Es participativo - Muestra respeto y orden	- Ensayo de los tipos y categorías de los hoteles.	- Conoce el concepto de: hotel, clientes, tipos y categorías.	2
	1.b. Los servicios prestados en el alojamiento son identificados, de acuerdo a las normas Covenin para alojamientos turísticos.				2
	1.c. Las categorías de los hoteles son diferenciados de acuerdo a las estrellas que tenga el alojamiento cumpliendo las normas hoteleras de seguridad y salud laboral				4
	1.d. El tipo de alojamiento es identificado de acuerdo a los servicios prestados al cliente, cumpliendo las normas del establecimiento, seguridad y salud laboral				4
	Total Horas				

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. Discusiones guiadas Desarrollo El discurso expositivo-explicativo del docente Discusiones guiadas Prácticas Cierre El discurso expositivo-explicativo del docente Simulación	Recursos y medios instruccionales Denominación del recurso: Materiales visuales: imágenes fijas proyectiles diapositivas, fotografías Recursos educativos digitales Páginas Web ¿Que es la recepción de hotel y que servicios ofrece? https://www.emagister.com/blog/que-es-la-recepcion-de-hotel-y-que-servicios-ofrece/ - Gestión del sector alojamiento - hotel.. http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14365/1/Cap.6-Departamento%20de%20recepci%C3%B3n%20%20%20%281%29.pdf	• Diálogo o debate • Exposición • Lluvia de ideas • Simulaciones
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. Generalidad de la hotelería			
<i>Diagnóstica</i>	a.- Procedimiento: Se aplica al grupo una serie de preguntas abiertas que permitan la indagación de los conocimientos previos de los participantes de manera individual b.- Técnica: Observación sistemática c.- Instrumento: Lista de cotejo.	Unidireccional Participación activa individual	Inicio
<i>Formativa</i>	a.- Procedimiento: Se solicita al grupo producciones escritas y orales, discusiones sobre el tema de hotel, tipos y categorías. b.- Técnica: Análisis de producciones escritas y orales c.- Instrumento: lista de cotejo	Coevaluación Participación activa grupal	Desarrollo
<i>Sumativa</i>	a.- Procedimiento: se realiza un ensayo sobre el hotel tipos y categorías. b.- Técnica: c.- Instrumento: Lista de cotejo	Unidireccional Participación activa individual	Cierre
Evidencia de aprendizaje	Distingue los tipos de hotel y categorías, de acuerdo a las normas establecidas para los alojamientos turísticos.		

Mapa de Aprendizaje (Programa de Estudios)		
Unidad Curricular	Tipo de Unidad Curricular	Código de la Unidad Curricular
Servicios del Personal de Recepción de Hotel	Específica/Técnica	UC3.4224.0145

2. Realización o logro del participante					Horas Teórico/Práctico
Identifica la importancia del departamento de Recepción y su personal, sus objetivos y funciones, así como su interrelación con el resto de los Departamentos del Hotel, ofreciendo servicios de calidad al huésped y respetando los procedimientos del establecimiento.					12
Ejes Temáticos (Unidades de Aprendizaje)	Criterios de Desempeño	Evidencias de Desempeño			Lapso de Ejecución
		Observación Directa	Producto	Conocimiento y Comprensión	
2. Recepción de Hotel 2.1. Definición 2.2. Organización 2.2.1. Front-office: 2.2.2. Back-office 2.3. Personal 2.3.1. Recepcionista - Características - Competencias 2.4. Objetivos, funciones y tareas 2.5. Relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.	2.a. El Departamento de recepción es definido adecuadamente, de acuerdo a las normas de alojamiento establecidas.	- Muestra conocimientos del tema. - Es participativo. - Realiza los trabajos de forma colaborativa. - Muestra respeto y orden.	- Mapa mental sobre el departamento de Recepción de hotel, - Ensayo sobre el perfil y características del Recepcionista de Hotel.	- Comprende la importancia de la recepción de hotel y su personal, desde la organización y gestión del área de recepción, así como asistir y atender el huésped desde su ingreso hasta su salida del establecimiento.	2
	2.b. Los objetivos, funciones y tareas del departamento de recepción de un hotel son descritas correctamente de acuerdo a las normativas de alojamiento establecidas.				3
	2.c. Reconoce el rol, la importancia y competencias del recepcionista de hotel como primer contacto en el servicio y atención al cliente dentro del alojamiento hotelero.				4
	2.d. La recepción del hotel y su interrelación con otros departamentos son establecidas en función del bienestar y satisfacción al cliente.				3
Total Horas					12

Estrategias Metodológicas, Didácticas y Pedagógicas		
Estrategias de Enseñanza	Medios Instruccionales	Técnicas Instruccionales
Actividad a emplear: para activar y guiar conocimientos previos 2. Inicio El discurso del docente: entre explicar y convencer. Discusiones guiadas 3. Desarrollo El discurso expositivo-explicativo del docente Discusiones guiadas Resúmenes 4. Cierre El discurso expositivo-explicativo del docente Mapas conceptuales	Recursos y medios instruccionales • Denominación del recurso: Materiales visuales: imágenes fijas, diapositivas, fotografías Recursos educativos digitales Páginas Web 1. Cuáles son las funciones de un recepcionista de hotel. https://www.estudiahosteleria.com/blog/gestion-y-direccion/funciones-recepcionista-hotel 2. ¿Qué tan importante es la recepción de un hotel?. https://blogdelhotel.wordpress.com/2015/07/02/que-tan-importante-es-la-recepcion-de-un-hotel/ 3. Departamento de recepción en un hotel: funciones y consejos. https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/departamento-recepcion-hotel	1. Diálogo o debate 2. Exposición 3. 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. Recepción de Hotel			
<i>Diagnóstica</i>	a.- Procedimiento: Se aplica al grupo una serie de preguntas abiertas que permitan la indagación de los conocimientos previos de los participantes de manera individual b.- Técnica: Observación sistemática c.- Instrumento: Lista de cotejo.	Unidireccional Participación activa individual	Inicio
<i>Formativa</i>	a.- Procedimiento: Se solicita al grupo producciones escritas y orales, discusiones sobre el tema de recepción de hotel b.- Técnica: Análisis de producciones escritas y orales c.- Instrumento: lista de cotejo	Coevaluación Participación activa grupal	Desarrollo
<i>Sumativa</i>	a.- Procedimiento: se realiza mapa mental sobre el departamento de recepción de hotel y análisis sobre la importancia del Recepcionista de Hotel dentro de estos establecimientos b.- Técnica: Esquemas y Mapas c.- Instrumento: Lista de cotejo	Unidireccional Participación activa individual	Cierre
Evidencia de aprendizaje	Identifica los objetivos y funciones del departamento de Recepción del Hotel.		

Mapa de Aprendizaje (Programa de Estudios)		
Unidad Curricular	Tipo de Unidad Curricular	Código de la Unidad Curricular
Servicios del Personal de Recepción de Hotel	Específica/Técnica	UC3.4224.0145

3. Realización o logro del participante					Horas Teórico/Práctico
Gestiona las reservas del alojamiento hotelero de diferentes formas, ofreciendo servicios 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. Tipos de Reservas en alojamiento hotelero 3.1. Formas de realizarlo 3.2. Características de la reservación 3.2.1. Clientes con reserva 3.2.2. Clientes sin reserva (walk-in) 3.2.3. Grupos turísticos 3.2.4. Grupos de negocios	3.a. El proceso de reservación es realizado correctamente por diferentes formas o medios, respetando los procedimientos y normas del establecimiento hotelero.	- Muestra conocimientos del tema. - Es participativo. - Realiza los trabajos de forma precisa y colaborativa. - Muestra respeto y orden.	- Producciones escritas. - Prácticas. - Dramatización donde se evidencie la ejecución del check in correctamente siguiendo las indicaciones	- Conocimientos sobre las reservaciones, a diferentes tipos de cliente.	5
	3.b. Las operaciones de registro de clientes con reserva, son verificadas correctamente ofreciendo servicios de calidad respetando los procedimientos y normas del establecimiento hotelero.				3
	3.c. La atención de los clientes sin reserva se realiza, de acuerdo a la disponibilidad de habitaciones o espera de las mismas.				3
	3.d. Las operaciones de registro de grupos turísticos o de negocios con o sin reserva, son efectuadas correctamente ofreciendo servicios de calidad al tipo de cliente y respetando los procedimientos y normas del establecimiento hotelero.				4
	Total Horas				

Estrategias Metodológicas, Didácticas y Pedagógicas		
Estrategias de Enseñanza	Medios Instruccionales	Técnicas Instruccionales
Actividad a emplear: para activar y guiar conocimientos previos 1. Inicio El discurso del docente: entre explicar y convencer. Discusiones guiadas 2. Desarrollo El discurso expositivo-explicativo del docente Discusiones guiadas Prácticas 3. Cierre El discurso expositivo-explicativo del docente Simulación	Recursos y medios instruccionales • Denominación del recurso: Materiales visuales: imágenes fijas, diapositivas, fotografías Recursos educativos digitales Páginas Web 1. ¿Que es la recepción de hotel y que servicios ofrece? https://www.emagister.com/blog/que-es-la-recepcion-de-hotel-y-que-servicios-ofrece/ 2. Gestión del sector alojamiento - hotel.. http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14365/1/Cap.6-Departamento%20de%20recepci%C3%B3n%20%20%20%281%29.pdf	1. Diálogo o debate 2. Exposición 3. Lluvia de ideas 4. Simulaciones
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. Tipos de Reservas en alojamiento hotelero			
<i>Diagnóstica</i>	a.- Procedimiento: Se promueve la participación activa de los participantes, generando lluvia de ideas para poder indagar los conocimientos previos sobre la temática. b.- Técnica: Observación sistemática c.- Instrumento: Lista de cotejo.	Unidireccional Participación activa individual	Inicio
<i>Formativa</i>	a.- Procedimiento: Se solicita a los participantes una simulación sobre el proceso de reservas a grupos, individuales o de negocio. b.- Técnica: Demostración c.- Instrumento: lista de cotejo	Coevaluación Participación activa grupal	Desarrollo
<i>Sumativa</i>	a.- Procedimiento: se realiza práctica donde demuestre todos los tipos de reserva. b.- Técnica: simulación c.- Instrumento: Rubricas	Unidireccional Participación activa individual	Cierre
Evidencia de aprendizaje	Realiza los diferentes tipos de reservación mostrando excelencia en la ejecución de sus funciones y trato amable hacia los huéspedes respetando las normas del establecimiento.		

Mapa de Aprendizaje (Programa de Estudios)		
Unidad Curricular	Tipo de Unidad Curricular	Código de la Unidad Curricular
Servicios del Personal de Recepción de Hotel	Específica/Técnica	UC3.4224.0145

4. Realización o logro del participante					Horas Teórico/Práctico
Gestiona la entrada (check in) y atención al cliente durante su estadía en el alojamiento hotelero ofreciendo un servicio de calidad, respetando los procedimientos del establecimiento, seguridad e higiene laboral.					15
Ejes Temáticos (Unidades de Aprendizaje)	Criterios de Desempeño	Evidencias de Desempeño			Lapso de Ejecución
		Observación Directa	Producto	Conocimiento y Comprensión	
4. Procedimiento entrada del cliente al hotel (check-in) 4.1. Paso a Paso 4.2. Bienvenida 4.2.1. Solicitar datos de identificación 4.2.2. Verificar Reservación en aplicación del hotel 4.2.3. Asignar habitación 4.2.4. Solicitar Formas de pago 4.2.5. Tareas administrativas para registrar al huésped 4.2.6. Entregar llaves al huésped 4.2.7. Archivar la documentación del registro	4.a. La bienvenida y registro de identificación del cliente es efectuada correctamente de acuerdo a los procedimientos del establecimiento, ofreciendo servicios de calidad.	- Muestra conocimientos del tema - Es participativo - Realiza los trabajos de forma precisa y colaborativa - Muestra respeto y orden	- Producciones escritas. Prácticas - Dramatización donde se evidencie la ejecución del check in correctamente siguiendo las indicaciones	Aplica los conocimientos sobre el check in, secuencia a seguir	2
	4.b. La reservación del cliente es verificada en la aplicación utilizada en el establecimiento, ofreciendo servicios de calidad y respetando los procedimientos de check in.			3	
	4.c. La habitación es asignada, siguiendo los procedimientos técnicos establecidos, ofreciendo servicios de calidad al cliente.			5	
	4.d. Las operaciones administrativas son ejecutadas aplicando los procedimientos técnicos establecidos, ofreciendo servicios de calidad al cliente.			5	
	Total Horas				

Estrategias Metodológicas, Didácticas y Pedagógicas		
Estrategias de Enseñanza	Medios Instruccionales	Técnicas Instruccionales
Actividad a emplear: para activar y guiar conocimientos previos 1. Inicio El discurso del docente: entre explicar y convencer. Discusiones guiadas 2. Desarrollo El discurso expositivo-explicativo del docente Discusiones guiadas Prácticas 3. Cierre El discurso expositivo-explicativo del docente Simulación	Recursos y medios instruccionales • Denominación del recurso: Materiales visuales: imágenes fijas, diapositivas, fotografías Recursos educativos digitales Páginas Web 1. ¿Qué es la recepción de hotel y que servicios ofrece? https://www.emagister.com/blog/que-es-la-recepcion-de-hotel-y-que-servicios-ofrece/ 2. Gestión del sector alojamiento - hotel.. http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14365/1/Cap.6-Departamento%20de%20recepci%C3%B3n%20%20%20%281%29.pdf	1. Diálogo o debate 2. Exposición 3. Lluvia de ideas 4. Simulaciones
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 4. Procedimiento entrada del cliente al hotel (check-in)			
<i>Diagnóstica</i>	a.- Procedimiento: Se promueve la participación activa de los participantes, generando lluvia de ideas para poder indagar los conocimientos previos sobre la temática. b.- Técnica: Observación sistemática c.- Instrumento: Lista de cotejo.	Unidireccional Participación activa individual	Inicio
<i>Formativa</i>	a.- Procedimiento: Se solicita a los participantes una simulación sobre el proceso de registro y salida del huésped, y los servicios administrativos que debe ejecutar. el desempeño. Prácticas sobre las diferentes operaciones administrativas b.- Técnica: Demostración c.- Instrumento: lista de cotejo	Coevaluación Participación activa grupal	Desarrollo
<i>Sumativa</i>	a.- Procedimiento: se realiza práctica donde demuestre como ejecuta el check in (la entrada) de un huésped al hotel b.- Técnica: Simulación c.- Instrumento: Rubricas	Unidireccional Participación activa individual	Cierre
Evidencia de aprendizaje	Ejecuta procedimiento de entrada del cliente al hotel (check in) mostrando habilidades destreza y excelencia en la ejecución de sus funciones y trato amable hacia los huéspedes respetando las normas del establecimiento.		

Mapa de Aprendizaje (Programa de Estudios)		
Unidad Curricular	Tipo de Unidad Curricular	Código de la Unidad Curricular
Servicios del Personal de Recepción de Hotel	Específica/Técnica	UC3.4224.0145

5. Realización o logro del participante					Horas Teórico/Práctico
Promociona el hotel y facilita información sobre el alojamiento y zonas turísticas brindando servicios de calidad al cliente y respetando los procedimientos del establecimiento, seguridad e higiene laboral.					15
Ejes Temáticos (Unidades de Aprendizaje)	Criterios de Desempeño	Evidencias de Desempeño			Lapso de Ejecución
		Observación Directa	Producto	Conocimiento y Comprensión	
5. Servicio de Información Turística al huésped. 5.1. Promoción del Establecimiento Hotelero. 5.2. Promoción turística de la zona.	5.a. La información turística de la zona requerida por el cliente es expresada con fluidez, de forma clara y precisa ofreciendo servicios de calidad al cliente y respetando los procedimientos del establecimiento	- Dramatización donde se evidencie la ejecución de servicio de información turística al cliente. - Muestra conocimientos del tema.	- Producción escrita. - Prácticas	- Conocimientos sobre servicio de información turística al huésped.	5
	5.b. La promoción del establecimiento hotelero es ofrecida de forma oportuna, respetando al cliente y las normas y procedimientos del establecimiento.	- Es participativo. - Realiza los trabajos de forma precisa y colaborativa. - Muestra respeto y orden.			5
	5.c. Los servicios turísticos ofrecidos y comprados en el hotel y zonas adyacentes son registrados, en la cuenta del huésped de forma correcta.				5
Total Horas					15

Estrategias Metodológicas, Didácticas y Pedagógicas		
Estrategias de Enseñanza	Medios Instruccionales	Técnicas Instruccionales
Actividad a emplear: para activar y guiar conocimientos previos 1. Inicio El discurso del docente: entre explicar y convencer. Discusiones guiadas 2. Desarrollo El discurso expositivo-explicativo del docente Discusiones guiadas Prácticas 3. Cierre El discurso expositivo-explicativo del docente Simulación	Recursos y medios instruccionales • Denominación del recurso: Materiales visuales: imágenes fijas, diapositivas, fotografías Recursos educativos digitales Páginas Web 1. ¿Que es la recepción de hotel y que servicios ofrece? https://www.emagister.com/blog/que-es-la-recepcion-de-hotel-y-que-servicios-ofrece/ 2. Gestión del sector alojamiento - hotel.. http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14365/1/Cap.6-Departamento%20de%20recepci%C3%B3n%20%20%20%281%29.pdf	1. Diálogo o debate 2. Exposición 3. Lluvia de ideas 4. Simulaciones
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 5. Servicio de Información Turística al huésped.			
<i>Diagnóstica</i>	a.- Procedimiento: Se promueve la participación activa de los participantes, generando lluvia de ideas para poder indagar los conocimientos previos sobre la temática. b.- Técnica: Observación sistemática c.- Instrumento: Lista de cotejo.	Unidireccional Participación activa individual	Inicio
<i>Formativa</i>	a.- Procedimiento: Se solicita a los participantes una simulación sobre el servicio de información y promoción turística del hotel y zonas turísticas adyacentes. b.- Técnica: Demostración c.- Instrumento: lista de cotejo	Coevaluación Participación activa grupal	Desarrollo
<i>Sumativa</i>	a.- Procedimiento: se realiza práctica donde demuestre las habilidades, destrezas y conocimientos de promoción turística. b.- Técnica: simulación c.- Instrumento: Rubricas	Unidireccional Participación activa individual	Cierre
Evidencia de aprendizaje	Realiza la promoción del hotel y zonas turísticas, demostrando conocimientos, habilidades amabilidad hacia los huéspedes respetando las normas del establecimiento.		

Mapa de Aprendizaje (Programa de Estudios)		
Unidad Curricular	Tipo de Unidad Curricular	Código de la Unidad Curricular
Servicios del Personal de Recepción de Hotel	Específica/Técnica	UC3.4224.0145

6. Realización o logro del participante					Horas Teórico/Práctico
Realiza el proceso de salida (check out) en el alojamiento hotelero y gestiones internas ofreciendo servicios de calidad al cliente y respetando los procedimientos del establecimiento, seguridad e higiene laboral.					15
Ejes Temáticos (Unidades de Aprendizaje)	Criterios de Desempeño	Evidencias de Desempeño			Lapso de Ejecución
		Observación Directa	Producto	Conocimiento y Comprensión	
6. Procedimiento de Salida del huésped del hotel (check-out) 6.1. Verificación de facturas de crédito del huésped por consumo interno 6.2. Verificación de pago total de habitación. 6.3. Supervisión de habitaciones 6.4. Despedida al Huésped. 6.5. Tipos de Check Out 6.5.1. Imprevistos 6.5.2. Previsto	5.a. Las facturas de consumo, por cuenta del huésped son verificadas correctamente, cumpliendo con las normas y procedimientos del hotel.	- Dramatización donde se evidencie la ejecución de servicio de información turística al cliente.	- Producción escrita. - Prácticas	- Conocimientos sobre check out. Verificación de facturas, supervisión de habitaciones.	2
	5.b. Los procedimientos administrativos son cerrados de manera inmediata y correcta, cumpliendo con las normas y procedimientos del hotel.	- Muestra conocimientos del tema. - Es participativo. - Realiza los trabajos de forma precisa y colaborativa.			5
	5.c. El tipo de check out es realizado a solicitud de huésped de manera correcta, cumpliendo con los requerimientos del huésped, las normas y procedimientos del hotel.	- Muestra respeto y orden.			5
	5.d. La supervisión de la habitación es realizada, conjuntamente con la supervisora de pisos, cumpliendo con los requerimientos del huésped, las normas y, procedimientos del hotel.				3
Total Horas					15

Estrategias Metodológicas, Didácticas y Pedagógicas		
Estrategias de Enseñanza	Medios Instruccionales	Técnicas Instruccionales
Actividad a emplear: para activar y guiar conocimientos previos 1. Inicio El discurso del docente: entre explicar y convencer. Discusiones guiadas 2. Desarrollo El discurso expositivo-explicativo del docente Discusiones guiadas Prácticas 3. Cierre El discurso expositivo-explicativo del docente Simulación	Recursos y medios instruccionales • Denominación del recurso: Materiales visuales: imágenes fijas, diapositivas, fotografías Recursos educativos digitales Páginas Web 1. ¿Qué es la recepción de hotel y que servicios ofrece? https://www.emagister.com/blog/que-es-la-recepcion-de-hotel-y-que-servicios-ofrece/ 2. Gestión del sector alojamiento - hotel.. http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14365/1/Cap.6-Departamento%20de%20recepci%C3%B3n%20%20%20%281%29.pdf	1. Diálogo o debate 2. Exposición 3. Lluvia de ideas 4. Simulaciones
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 6. Procedimiento de Salida del huésped del hotel (check-out)			
<i>Diagnóstica</i>	a.- Procedimiento: Se promueve la participación activa de los participantes, generando lluvia de ideas para poder indagar los conocimientos previos sobre la temática. b.- Técnica: Observación sistemática c.- Instrumento: Lista de cotejo.	Unidireccional Participación activa individual	Inicio
<i>Formativa</i>	a.- Procedimiento: Se solicita a los participantes una simulación sobre el procedimiento de la salida del huésped del hotel. b.- Técnica: Demostración c.- Instrumento: lista de cotejo	Coevaluación Participación activa grupal	Desarrollo
<i>Sumativa</i>	a.- Procedimiento: se realiza práctica donde demuestre las habilidades, destrezas y conocimientos del check out. b.- Técnica: simulación c.- Instrumento: Rubricas	Unidireccional Participación activa individual	Cierre
Evidencia de aprendizaje	Ejecuta el procedimiento de salida check out del huésped del hotel, demostrando conocimientos, habilidades amabilidad hacia los huéspedes respetando las normas del establecimiento.		

Mapa de Aprendizaje (Programa de Estudios)		
Unidad Curricular	Tipo de Unidad Curricular	Código de la Unidad Curricular
Servicios del Personal de Recepción de Hotel	Específica/Técnica	UC3.4224.0145

7. Realización o logro del participante					Horas Teórico/Práctico
Ejecuta las tareas administrativas de la recepción, respetando los procedimientos del establecimiento, seguridad e higiene laboral.					16
Ejes Temáticos (Unidades de Aprendizaje)	Criterios de Desempeño	Evidencias de Desempeño			Lapso de Ejecución
		Observación Directa	Producto	Conocimiento y Comprensión	
7. Procedimientos administrativos 7.1. Ofrece atención al cliente 7.2. Registro de clientes 7.3. Registro de facturas 7.4. Clasificación y envío de correspondencia por diferentes medios.	7.a. El registro de facturas es realizado en conjuntos con enlace de las áreas del servicio prestado al huésped, cumpliendo con las normas del hotel de seguridad y salud laboral.	- Dramatización donde se evidencie la ejecución del servicio. - Muestra conocimientos del tema. - Es participativo. - Realiza los trabajos de forma precisa y colaborativa. - Muestra respeto y orden.	- Producción escrita. - Prácticas	- Conocimientos de las tareas administrativas: Registro, control, clasificación de documentos.	6
	7.b. El registro de los clientes en el sistema y el libro de entrada de huésped es ejecutado, cumpliendo con las normas de seguridad del hotel y salud laboral.				5
	7.c. La clasificación de correspondencia y documentos del huésped, es realizada, cumpliendo con las normas del hotel de seguridad y salud laboral.				5
	Total Horas				

Estrategias Metodológicas, Didácticas y Pedagógicas		
Estrategias de Enseñanza	Medios Instruccionales	Técnicas Instruccionales
Actividad a emplear: para activar y guiar conocimientos previos 1. Inicio El discurso del docente: entre explicar y convencer. Discusiones guiadas 2. Desarrollo El discurso expositivo-explicativo del docente Discusiones guiadas Prácticas 3. Cierre El discurso expositivo-explicativo del docente Simulación	Recursos y medios instruccionales • Denominación del recurso: Materiales visuales: imágenes fijas, diapositivas, fotografías Recursos educativos digitales Páginas Web 1. ¿Qué es la recepción de hotel y que servicios ofrece? https://www.emagister.com/blog/que-es-la-recepcion-de-hotel-y-que-servicios-ofrece/ 2. Gestión del sector alojamiento - hotel.. http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14365/1/Cap.6-Departamento%20de%20recepci%C3%B3n%20%20%20%281%29.pdf	1. Diálogo o debate 2. Exposición 3. Lluvia de ideas 4. Simulaciones
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 7. Procedimientos administrativos			
<i>Diagnóstica</i>	a.- Procedimiento: Se promueve la participación activa de los participantes, generando lluvia de ideas para poder indagar los conocimientos previos sobre la temática. b.- Técnica: Observación sistemática c.- Instrumento: Lista de cotejo.	Unidireccional Participación activa individual	Inicio
<i>Formativa</i>	a.- Procedimiento: Se solicita a los participantes una simulación sobre las tareas administrativas. b.- Técnica: Demostración c.- Instrumento: lista de cotejo	Coevaluación Participación activa grupal	Desarrollo
<i>Sumativa</i>	a.- Procedimiento: se realiza práctica donde demuestre las habilidades, destrezas y conocimientos del chek out. b.- Técnica: simulación c.- Instrumento: Rubricas	Unidireccional Participación activa individual	Cierre
Evidencia de aprendizaje	Ejecuta tareas administrativa demostrando , conocimientos, habilidades amabilidad hacia los huéspedes respetando las normas del establecimiento.		

RECURSOS Y ESPACIOS DE FORMACIÓN Y AUTOFORMACIÓN PRODUCTIVA									
Denominación de la Unidad Curricular			Modalidad de formación y autoformación productiva		Código de unidad curricular		N° de participantes		
Servicios del Personal de Recepción de Hotel			Presencial		UC3.4224.0145		20		
DESCRIPCIÓN									
Materiales			Cantidad	Unidad de Medida	Especificaciones				
Lápiz de grafito			2	Cajas	Detalles del material solicitado				
Hojas carta			1	Resma					
Marcadores acrílicos para pizarra			2	Cajas					
Cuadernos			21	Unidad					
Papel Bond			5	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
- Elaboración de mapa mental sobre el departamento de Recepción de hotel -Elaboración de ensayo sobre el perfil y características del Recepcionista de Hotel -Simulación del servicio de recepción de hotel mostrando excelencia en la ejecución de sus funciones y trato amable hacia los huéspedes respetando las normas del establecimiento.		- Hoteles - Alojamientos 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
SISTEMATIZACIÓN DE LA UNIDAD CURRICULAR	03	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
Generalidades de la Hotelería	1. La hotelería y sus principios fundamentales. https://www.educativo.net/articulos/la-hoteleria-y-sus-principios-fundamentales-550.html 2. Importancia de la hotelería en el turismo. https://www.educativo.net/articulos/la-hoteleria-y-sus-principios-fundamentales-550.html
TEMA 2	IDENTIFIQUE LOS RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES
Recepción de Hotel	1. Cuáles son las funciones de un recepcionista de hotel. https://www.estudiahosteleria.com/blog/gestion-y-direccion/funciones-recepcionista-hotel 2. ¿Qué tan importante es la recepción de un hotel? https://blogdelhotel.wordpress.com/2015/07/02/que-tan-importante-es-la-recepcion-de-un-hotel/ 3. Departamento de recepción en un hotel: funciones y consejos. https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/departamento-recepcion-hotel
TEMA 3	IDENTIFIQUE LOS RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES
Tipos de Reservas en alojamiento hotelero	1. Gestión de reservas y procedimientos de recepción. https://www.sintesis.com/data/indices/9788491710219.pdf 2. Reservas y recepción hotelera. https://oscarcaizablog.jimdo.com/2017/12/08/tipos-de-reservas/ 3. Organización y técnicas en el área de reservas. https://organizacionytecnicasenreservas.blogspot.com/2017/08/aperturadel-dia-trabajo-en-el-area-tema.html
TEMA 4	IDENTIFIQUE LOS RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES
Procedimiento entrada del cliente al hotel (check-in)	1. Proceso Check In Recepción. https://www.youtube.com/watch?v=gc6BrEJ9Sp8 2. El proceso de check-in y check-out en hoteles. https://chekin.com/blog/el-proceso-de-check-in-y-check-out-en-hoteles/
TEMA 5	IDENTIFIQUE LOS RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES
Servicio de Información Turística al huésped	1. El servicio de información turística. https://es.scribd.com/document/517283865/EL-SERVICIO-DE-INFORMACION-TURISTICA-apunte
TEMA 6	IDENTIFIQUE LOS RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES
Procedimiento de salida del cliente al hotel (check-out)	1. El proceso de Check-in y Check-out en un hotel. https://www.clizzz.com/es/check-in-y-check-out-en-un-hotel/ 2. ¿Qué es el check-out?. https://www.emy.org/glosario/check-out
TEMA 7	IDENTIFIQUE LOS RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES
Procedimientos administrativos	1. Procedimiento administrativo. https://accesoalajusticia.org/glossary/procedimientos-administrativos/ 2. Manual de procedimientos del departamento de recepción y reservación y manual de puestos para el hotel Volcano Lodge en la fortuna San Carlos. https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/3957 3. Manual de procesos administrativos de hotelería. https://www.academia.edu/29738464/manual_de_procesos_administrativos_de_hoteleria

REFERENCIAS RECOMENDADAS

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>

Raúl Villanueva López. Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos.

Rodríguez Sánchez Escalonilla, Nazaret · 2016. https://www.academia.edu/29738464/MANUAL_DE_PROCESOS_ADMINISTRATIVOS_DE_HOTELERIA