

# *DISEÑO CURRICULAR POR COMPETENCIA LABORAL*

## *Recepcionista de hotel*



**C: 4224001**

**Grupo primario: Recepcionistas de hoteles**

**Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP)**

División Técnico Docente  
Departamento de Docencia  
Unidad Diseño Curricular

Honduras INFOP – CADERH – PROJOVEN

Diseño Curricular por Competencia  
Laboral del “Recepcionista de Hotel” 3ra. edición, INFOP –  
CADERH – PROJOVEN, Tegucigalpa, diciembre, 2014

Pág. 48 (Recepcionista de hotel)

**AUTORIDAD INSTITUCIONAL**

**Juan Diego Zelaya**  
Director Ejecutivo

**EQUIPO DE TRABAJO**

Dirección Técnica  
**Edgardo Valenzuela**  
Jefe División Técnico Docente

Coordinación y Asesoría  
Técnica Metodológica  
**Sandra Perdomo**  
**Víctor Leonardo López**  
**Roselba García**  
CADERH

**CONTENIDO TÉCNICO**

**Hansy Leonel Fúnez**  
Apart Hotel Guijarros  
**Kimberly Berríos**  
**Lizeth Rodríguez Zaldívar**  
CANATURH  
**Liliam Banegas**  
**Alicia Bográn**  
INFOP  
**Luisa Peña**  
**Nicole Marrder**  
Minister Hotels  
COMITÉ AOP

**EQUIPO TÉCNICO**

Proyecto PROJOVEN  
**Alfredo Astorga Bastidas**  
**Susana Ferrera Mendoza**  
**Carlomagno Amaya B.**

Transcripción  
**Sandra Perdomo**

Con apoyo del proyecto PROJOVEN auspiciado por la Agencia Suiza  
para la Cooperación y el Desarrollo COSUDE.

Diseño: **Comunica**

**© 2014 (INFOP-UDC)**

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A.

Los interesados pueden reproducir parte de esta publicación a condiciones de que citen la fuente de origen.

En lo referente a la reproducción total o traducción de esta publicación, deberá dirigirse la correspondiente solicitud a INFOP,  
Apartado postal 3235, Tegucigalpa, M.D.C. Honduras.

Por ser un documento didáctico, es recomendable comprender el uso e interrelación de los elementos que lo integran.

Las publicaciones del INFOP pueden obtenerse en sus oficinas, en los diferentes lugares donde estas funcionan.

# Contenido

**Autorización / 5**

**Agradecimiento / 6**

**Introducción / 7**

**I. Información general / 8**

**II. Perfil profesional por competencia laboral del Recepcionista de hotel / 9**

**III. Contenido modular / 12**

**V. Mapa del diseño curricular / 14**

**VI. Cuadros programas modulares / 15**

- Módulo 01: Competencias transversales / 16
- Módulo 02: Técnicas de recepción y reservación / 25
- Módulo 03: La comunicación en el área de recepción / 28
- Módulo 04: Calidad en atención al cliente / 30
- Módulo 05: Facturación y cobro / 32
- Módulo 06: Atención telefónica / 34
- Módulo 07: Protección al medioambiente / 36

**VII. Estrategias metodológicas para el planeamiento didáctico / 38**

- Requerimiento del curso / 39
- Glosario / 39

**Anexos / 41**

1. Disposiciones para la aplicación del programa / 41
2. Lista de materiales y herramientas a utilizar / 43



## ***Autorización***

---

El Instituto Nacional de Formación Profesional, INFOP, a través de la División Técnico Docente, por medio de la presente AUTORIZA la emisión y uso del presente DISEÑO CURRICULAR POR COMPETENCIA LABORAL DE “RECEPCIONISTA DE HOTEL”, cuyo contenido técnico cuenta con los conocimientos de los expertos y técnicos de la ocupación y con los elementos que señala la metodología del Diseño Curricular, dándole una vigencia de 3 años.

En fe de lo cual firmo y sello a los cinco días del mes de diciembre del dos mil catorce.

**Edgardo Valenzuela Torres**

Jefe División Técnico Docente  
INFOP

## *Agradecimiento*

Agradecemos a la Agencia Suiza para la Cooperación y el Desarrollo COSUDE que, a través del proyecto PROJOVEN, ha brindado los apoyos necesarios para la elaboración del diseño curricular con enfoque por competencia laboral, en la ocupación de Recepcionista de hotel.

Así mismo se agradece al sector productivo por sus valiosos aportes técnicos como equipo consultivo para la formación del recurso humano calificado.

Esperamos seguir contando con su valiosa y oportuna cooperación, para el desarrollo y engrandecimiento del país.

# Introducción

La División Técnico Docente del INFOP y el Centro Asesor para el Desarrollo de los Recursos Humanos, CADERH, implementan estrategias de apoyo a la competitividad económica y la equidad social con el objeto de asegurar la calidad del empleo y el desarrollo de las competencias de la población trabajadora, afines a la demanda de calificación laboral actualizada y potencial del mercado laboral, por lo cual presenta el diseño curricular de “Recepcionista de hotel”, como una respuesta a las necesidades cualitativas y cuantitativas de formación profesional en esta ocupación, para la promoción de empleo.

Este programa expresa el estándar de calidad que se pretende de la oferta formativa para llegar a quienes más lo necesitan, los trabajadores y trabajadoras de nuestro país.

Este programa está dirigido a mujeres y hombres, de 18 años, con noveno grado, con o sin experiencia laboral.

El equipo de especialistas ha consolidado este programa tomando como referente el perfil ocupacional que fue elaborado con base en los resultados de la consulta AOP (Análisis Ocupacional Participativo) realizada con personal técnico del área, que por su experiencia han hecho aportes técnicos importantes para el programa.

El documento describe el perfil del egresado, itinerario de formación profesional, mapa del programa curricular, contenido modular, cuadros programas modulares. Y, en la sección de anexos, incluye las disposiciones didácticas de aplicación del programa, listas de equipos, herramientas y materiales a utilizar.

La metodología del programa se centra en el análisis de tareas de la ocupación agrupándose los contenidos en función de los procesos de producción, facilitando así la definición de los módulos instruccionales, además comprende otras informaciones de apoyo pedagógico técnico para el logro de los objetivos.

Se considera este programa de aplicación institucional y de centros de formación profesional con carácter oficial a partir de su revisión y actualización, por parte de la División Técnico Docente en tanto no surja otro que lo sustituya.

# I. Información general

<b>A. Sector:</b>	Comercio y Servicios
<b>B. Grupo primario:</b>	Recepcionistas de hoteles
<b>C. Ocupación:</b>	Recepcionista de hotel
<b>D. Requisitos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Presenta buena salud general</li><li>● Noveno grado</li><li>● Edad de 18 años</li><li>● Haber aprobado el proceso de selección establecido por el INFOP</li></ul>
<b>E. Formas de entrega:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Formación por Competencia<ul style="list-style-type: none"><li>- Presencial</li><li>- Alternancia</li><li>- Individualizada</li></ul></li><li>● Certificación de competencias</li></ul>
<b>F. Duración:</b>	350 horas
<b>Práctica productiva:</b>	80 horas
<b>Total de la formación:</b>	430 horas
<b>G. Módulos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>M-01</b> Competencias transversales</li><li>● <b>M-02</b> Técnicas de recepción y reservación</li><li>● <b>M-03</b> La comunicación en el área de recepción</li><li>● <b>M-04</b> Calidad en atención al cliente</li><li>● <b>M-05</b> Facturación y control</li><li>● <b>M-06</b> Atención telefónica</li><li>● <b>M-07</b> Protección al medioambiente</li></ul>



## II. Perfil profesional por competencia laboral del Recepcionista de hotel

- A. Sector:** Comercio y Servicios
- B. Grupo primario:** Recepcionistas de hoteles
- C. Código:** C: 4224001
- D. Ocupación:** Recepcionista de hotel
- E. Competencia general:** Brindar un servicio de calidad al huésped en el proceso de ingreso, estadia y egreso, controlando las reservas y vendiendo los servicios de acuerdo a la capacidad del hotel y expectativas del cliente, aplicando los procedimientos establecidos y medidas de seguridad e higiene personal y ambiental.
- F. Elementos de competencia:**
- Realizar su desarrollo personal tomando conciencia de sus acciones y comportamientos.
  - Ampliar las posibilidades personales y formativas para insertarse en el mundo del trabajo.
  - Realizar conversiones en los diferentes sistemas de medida.
  - Operar los programas de Windows y Microsoft Office de acuerdo a procedimientos técnicos.
  - Aplicar lenguaje técnico elemental en su ocupación en idioma inglés.
  - Interpretar en inglés vocablos técnicos de la ocupación.
  - Aplicar registros de *check in* y *check out* y consumos de servicio.
  - Aplicar proceso de reservación según disponibilidad y normativa del establecimiento.
  - Realizar la recepción del huésped/cliente informándole sobre las actividades del hotel, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
  - Coordinar con las otras dependencias del hotel la ubicación del huésped.
  - Establecer canales de comunicación adecuados entre departamentos, atendiendo y resolviendo los problemas presentados.

- Organizar, documentos y/o encargos de los huéspedes, así como la documentación interna, de acuerdo a las normas y procedimientos del establecimiento.
- Brindar un servicio de calidad identificando los diferentes tipos de clientes, atendiendo sus expectativas.
- Atender requerimientos del huésped, manteniendo una actitud amable, anticipándose a sus requerimientos.
- Efectuar el registro de salida (*check out*) y el cierre de turno, realizando el cruce de información con el recepcionista del turno anterior, de acuerdo a las normas y procedimientos del establecimiento.
- Realizar el reporte correlativo de facturas, y su cobro respectivo, anotando cargos adicionales.
- Recepcionar y manejar las llamadas realizadas al establecimiento y las llamadas realizadas por el huésped.
- Registrar y controlar adecuadamente todo tipo de llamadas al exterior que sostengan los clientes y personal, mediante los medios disponibles para realizar una correcta facturación y control de producción.
- Aplicar medidas de protección al medioambiente en el área de recepción.
- Aplicar técnicas de eliminación de residuos.

#### **G. Capacidades profesionales:**

##### **Organización**

- Utiliza el uniforme correctamente.
- Mantiene el orden y la limpieza en su persona y área de trabajo.
- Se comporta de manera proactiva, dinámica, diligente y responsable en su puesto de trabajo de modo permanente.
- Cumple las normas de higiene personal.

##### **Responsabilidad y autonomía**

- Resuelve problemas y toma decisiones a las situaciones de su responsabilidad.
- Requiere supervisión en el trabajo.
- Ofrece alternativas de solución y realiza acciones preventivas a una falla.
- Capacidad de análisis.
- Mantiene un orden al establecer y respetar prioridades y secuencia en los procedimientos para efectuar una tarea.
- Honradez e integridad en aspectos de mantener una buena imagen al interior de la empresa como en el mercado.
- Demuestra entusiasmo en las presentaciones de venta que se efectúan ante los clientes.

**Comunicación**

- Mantiene buenas relaciones interpersonales.
- Comprende y sigue instrucciones.
- Informa apropiada y oportunamente.
- Honesto al comunicarse.
- Posee habilidades de comunicación asertiva demostrando fluidez verbal.
- Demuestra amabilidad en atención al cliente.

**Trabajo en equipo**

- Capacidad de análisis.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Interactúa apropiadamente con sus pares y superiores.

**Desarrollo Humano**

- Asume actitudes y comportamientos en valores (puntualidad, responsabilidad, respeto, solidaridad) que faciliten la convivencia humana.

**H. Perfil profesional y académico del Instructor:**

- Nivel académico: educación superior (deseable).
- Como instructor: tener formación metodológica y experiencia docente en formación profesional.
- Experiencia profesional: 3 a 5 años como mínimo desempeñándose como recepcionista de hotel.

**I. Certificación:**

- Se otorgará certificado a las y los participantes que aprueben satisfactoriamente todos los módulos y que cumplan con los requisitos establecidos en la norma.

## III. Contenido modular

Módulo	Recepcionista de hotel	Tiempo (horas)
<b>M-01</b>	<b>Competencias transversales</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Inserción laboral</li> <li>• Conversiones</li> <li>• Windows y Microsoft Office básico</li> <li>• Inglés técnico</li> </ul>	10 10 20 60 60
	<b>TOTAL</b>	<b>160</b>
<b>M-02</b>	<b>Técnicas de recepción y reservación</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción hotelera</li> <li>• Reservación hotelera</li> <li>• Coordinación interdepartamental</li> </ul>	30 10 10
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>
<b>M-03</b>	<b>La comunicación en el área de recepción</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación en la recepción</li> <li>• Registro de información y organización de documentos</li> </ul>	10 10
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>
<b>M-04</b>	<b>Calidad en atención al cliente</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de calidad al cliente</li> <li>• Atención a requerimientos del cliente</li> </ul>	10 10
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>
<b>M-05</b>	<b>Facturación y cobro</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de salida (<i>check out</i>)</li> <li>• Facturación</li> </ul>	30 20
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>
<b>M-06</b>	<b>Atención telefónica</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de llamadas</li> <li>• Manejo y control telefónico</li> </ul>	15 15
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>
<b>M-07</b>	<b>Protección al medioambiente</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el funcionamiento de aparatos eléctricos y electrónicos</li> <li>• Reciclaje</li> </ul>	10 10
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>
	<b>Total horas de formación en el centro</b>	<b>350</b>
	<b>Práctica productiva en la empresa</b>	<b>80</b>
	<b>Tiempo total de formación</b>	<b>430</b>

## V. Itinerario de formación profesional del Recepcionista de hotel

E

M-1

M-2

M-3

M-4

M-5

M-6

M-7

C: 4224001

Código	Ocupación
C: 4224001	Recepcionista de hotel

Módulo	Nombre
M-01	Competencias transversales
M-02	Técnicas de recepción y reservación
M-03	La comunicación en el área de recepción
M-04	Calidad en atención al cliente
M-05	Facturación y cobros
M-06	Atención telefónica
M-07	Protección al medioambiente

Simbología	Descripción
E	Entrada
	Módulo
	Salida plena
	Salida parcial
	Ruta de formación
	Nivel de complejidad

## V. Mapa del diseño curricular

Recepcionista de hotel: total 350 horas				
Módulo 01: Horas: 160	Competencias transversales	<b>Unidad didáctica I:</b> Desarrollo personal. Horas: 10	<b>Unidad didáctica II:</b> Inserción laboral. Horas: 10	<b>Unidad didáctica III:</b> Conversiones. Horas: 20
		<b>Unidad didáctica IV:</b> Sistema operativo de Windows y Microsoft office básico. Horas: 60	<b>Unidad didáctica V:</b> Inglés técnico. Horas: 60	
Módulo 02: Horas: 50	Técnicas de recepción y reservación	<b>Unidad didáctica I:</b> Recepción hotelera. Horas: 30	<b>Unidad didáctica II:</b> Reservación hotelera. Horas: 10	<b>Unidad didáctica III:</b> Coordinación interdepartamental. Horas: 10
Módulo 03: Horas: 20	La comunicación en el área de recepción	<b>Unidad didáctica I:</b> Comunicación en la recepción. Horas: 10	<b>Unidad didáctica II:</b> Registro de información y organización de documento. Horas: 10	
Módulo 04: Horas: 20	Calidad en atención al clientes	<b>Unidad didáctica I:</b> Servicio de calidad al cliente. Horas: 10	<b>Unidad didáctica II:</b> Atención a requerimientos del cliente. Horas: 10	
Módulo 05: Horas: 50	Facturación y cobros	<b>Unidad didáctica I:</b> Registro de salida ( <i>Check out</i> ). Horas: 30	<b>Unidad didáctica II:</b> Facturación. Horas: 20	
Módulo 06: Horas: 30	Atención telefónica	<b>Unidad didáctica I:</b> Recepción de llamadas. Horas: 15	<b>Unidad didáctica II:</b> Manejo y control telefónico. Horas: 15	
Módulo 07: Horas: 20	Protección al medioambiente	<b>Unidad didáctica I:</b> Verifica aparatos eléctricos y electrónicos. Horas: 10	<b>Unidad didáctica II:</b> Reciclaje. Horas: 10	

## VI. Cuadros programas modulares

Diseño Curricular de la Calificación		
<b>DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN</b>		
<b>Código: C: 4224001</b>	<b>Título: Recepcionista de hotel</b>	
Objetivo de la calificación: Brindar un servicio de calidad al huésped en el proceso de ingreso, estadía y egreso, controlando las reservas y vendiendo los servicios de acuerdo a la capacidad del hotel y expectativas del cliente, aplicando los procedimientos establecidos y medidas de seguridad e higiene personal y ambiental.	Perfil de egreso: Se desempeñará eficientemente en hoteles y otros establecimientos de descanso y esparcimiento, aplicando técnicas de reservación y recepción, así como la atención de demandas durante la estadía del huésped, aplicando medidas de seguridad ocupacional.	
Requisitos de admisión:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad de 18 años</li> <li>• Formación mínima del noveno grado</li> <li>• Estar apto físicamente</li> </ul>	
Duración: 350 horas	Horas teóricas: 129	Horas prácticas: 221
Fecha de aprobación: diciembre 2014	Tiempo de revisión: 3 años	
Fecha de publicación: diciembre 2014	Número de revisión: 4ta.	
Tipo de calificación: Nacional	Sector: Comercio y Servicios	Grupo primario: Recepcionistas de hoteles
Código:	Módulos que conforman la calificación:	
M-01	Competencias transversales	
M-02	Técnicas de recepción y reservación	
M-03	La comunicación en el área de recepción	
M-04	Calidad en atención al cliente	
M-05	Facturación y cobros	
M-06	Atención telefónica	
M-07	Protección al medioambiente	

## Módulo 01

### Competencias transversales

<b>Objetivo general del módulo:</b>	Al finalizar el módulo, las y los participantes serán capaces de desarrollar y aplicar sus propias competencias en actividades diversas (transferencia) y que implican factores tanto cognitivos, afectivos como comportamentales.					
<b>Prerrequisitos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad de 18 años</li> <li>• Formación mínima del noveno grado</li> <li>• Estar apto físicamente</li> </ul>					
<b>Duración del módulo: 160 horas</b>	Horas teóricas: 57		Horas prácticas: 103			
<b>Unidad didáctica: 01</b>	<b>Desarrollo personal</b>					
<b>Objetivo de la unidad didáctica:</b>	Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de asumir actitudes y comportamientos en valores, demostrando una conducta positiva, responsable, con integridad, que faciliten la convivencia humana y respetando el medioambiente.					
<b>Tiempos propuestos: 10 horas</b>	Horas teóricas: 5		Horas prácticas: 5			
<b>Contenidos</b>					<b>Horas</b>	
<b>Objetivos de aprendizaje</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Saber ser</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>T</b>	<b>P</b>
Aplicar las normas de conducta en sus relaciones laborales y en su vida diaria.	<b>01. Normas de conducta:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Conducta en el trabajo.</li> <li>• Reglas de relaciones interpersonales.</li> <li>• Valores: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integridad.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Disciplina.</li> <li>- Confianza.</li> <li>- Tolerancia.</li> </ul> </li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Ética profesional: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos que contribuyen a mejorar la ética profesional.</li> <li>- La actitud profesional.</li> <li>- Ética en las relaciones laborales.</li> <li>- Ética en el servicio.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir las normas de conducta.</li> <li>• Aplicar las normas de conducta mediante sociodrama.</li> <li>• Identificar los elementos que contribuyen a mejorar la ética.</li> <li>• profesional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>• Empático: tiene capacidad de escuchar y comprender las preocupaciones e intereses de los demás.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra una actitud cortés y amable al saludar.</li> <li>• Demuestra precisión en el cumplimiento de instrucciones recibidas.</li> <li>• Muestra de manera responsable las tareas asignadas.</li> <li>• Demuestra confianza en el desarrollo del trabajo personal y el trabajo en equipo.</li> <li>• Asiste puntualmente a sus labores diarias y presenta a tiempo los resultados de tareas asignadas.</li> <li>• Aplica ética profesional en sus labores.</li> </ul>	5	5



Unidad didáctica: 02		Inserción laboral				
<b>Objetivos de la unidad didáctica:</b>		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de aplicar diversas estrategias en la búsqueda efectiva de un empleo.				
<b>Tiempos propuestos: 10 horas</b>		Horas teóricas: 4		Horas prácticas: 6		
Contenidos					Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Descubrir sus expectativas de insertarse en el mundo laboral.	<b>01. ¿En qué oficio, profesión o sector me gustaría trabajar en el mercado laboral?:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas para la búsqueda de empleo y oferta educativa.</li> <li>¿Por qué trabajar?</li> <li>¿A qué me quiero dedicar?</li> <li>¿Qué tengo que hacer y qué me hace falta?</li> <li>¿Cómo está el mercado de trabajo, al momento de trabajar?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigar sobre la oferta educativa en la zona.</li> <li>Investigar las oportunidades de empleo en la zona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigativo: indaga sobre asuntos de su interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investiga sobre las ofertas educativas de la zona.</li> <li>Utiliza diversas herramientas para la búsqueda del empleo.</li> </ul>	1	1
Identificar con que competencias cuenta en la búsqueda de empleo.	<b>02. ¿Qué competencias tengo y cuáles demanda el mercado laboral?:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué espera de mí el mercado laboral?</li> <li>Programas de capacitación laboral.</li> <li>Creatividad en el trabajo.</li> <li>Comunicándose en el trabajo.</li> <li>Escuchar activamente.</li> <li>Conflictos en el trabajo.</li> <li>Toma de decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valorizar su experiencia personal.</li> <li>Investigar de la oferta educativa en la zona.</li> <li>Aplicar su talento creador e innovador.</li> <li>Priorizar las capacitaciones a recibir sobre nuevas carreras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciativa: ejerce influencia activa de los acontecimientos, visión de oportunidad.</li> <li>Persistente: es tenaz en las actividades que emprende.</li> <li>Proactivo: interés y motivación en hacer las cosas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoriza su experiencia personal.</li> <li>Investiga nuevas ofertas educativas.</li> <li>Aplica su creatividad.</li> <li>Analiza su experiencia profesional.</li> </ul>	1	1

Unidad didáctica: 02		Inserción laboral			Horas	
Contenidos						
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Identificar sus potencialidades para el negocio.	<b>03. ¿Soy emprendedor?:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las características emprendedoras, personales (CEPs).</li> <li>Reglas del juego emprendedor.</li> <li>Iniciando una empresa o negocio propio.</li> <li>Es emprendedor como empleado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar sus características.</li> <li>Determinar el potencial como emprendedor.</li> <li>Definir que es un emprendedor.</li> <li>Desarrollar un sociodrama sobre la iniciación de su propio negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Innovador: propone ideas nuevas.</li> <li>Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>Tomador de decisiones: asume riesgos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica sus potenciales personales como emprendedor.</li> <li>Define que es un emprendedor.</li> <li>Toma la decisión de formar su propia empresa.</li> <li>Es emprendedor en su puesto de trabajo.</li> </ul>	1	1
Aplicar las diversas herramientas en la búsqueda de empleo.	<b>04. ¿Cómo busco o encuentro un lugar de trabajo?:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fuentes de información sobre empleos disponibles.</li> <li>Medios para solicitar un empleo.</li> <li>La hoja de vida / currículo.</li> <li>La carta de presentación.</li> <li>La entrevista.</li> <li>Pruebas de selección.</li> <li>El contrato de trabajo.</li> <li>Derechos laborales.</li> <li>Obligaciones laborales.</li> <li>Conflictos laborales.</li> <li>La ética laboral.</li> <li>Desigualdad de oportunidades y condiciones de trabajo.</li> <li>Trabajo Infantil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigar la fuente de información sobre empleos.</li> <li>Aplicar estrategias en la búsqueda de empleo.</li> <li>Elaborar curriculum vitae u hoja de vida.</li> <li>Analizar los derechos y obligaciones del mundo laboral.</li> <li>Identificar situaciones de riesgo del mundo laboral.</li> <li>Aplicar pruebas para insertarse en el mercado laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puntual: cumple con sus obligaciones en el tiempo establecido.</li> <li>Honesto: es sincero consigo mismo y con los demás.</li> <li>Responsable: tiene sentido del deber</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Busca información en diferentes fuentes, Internet, avisos, periódicos etc.</li> <li>Adopta una actitud positiva ante la búsqueda de trabajo.</li> <li>Elabora su hoja de vida.</li> <li>Realiza entrevista de trabajo.</li> <li>Describe los riesgos positivos y negativos del mercado laboral.</li> <li>Aplica pruebas de selección.</li> </ul>	1	3

Unidad didáctica: 03		Conversiones					
Objetivo de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de calcular conversiones, utilizando las herramientas y equipos adecuados.					
Tiempos propuestos: 20 horas		Horas teóricas: 5		Horas prácticas: 15			
Contenidos						Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P	
Utilizar los diferentes sistemas de medidas y costos en las preparaciones culinarias.	<b>01. Conversiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Sistema internacional e inglés.</li> <li>• Operaciones básicas.</li> <li>• Uso de la calculadora.</li> <li>• Facturación.</li> <li>• Concepto.</li> <li>• Sistemas de cobro que se utilizan en la actualidad.</li> <li>• Cálculo de impuestos.</li> <li>• Conversiones de moneda.</li> <li>• Cálculo de descuentos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- De la tercera edad.</li> <li>- Promociones.</li> <li>- Clientes frecuentes.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar facturas.</li> <li>• Calcular impuestos según la tipología del consumo.</li> <li>• Aplicar el cálculo de tasa de cambio de la moneda local por una extranjera.</li> <li>• Aplicar cálculos por descuentos y promociones ofrecidos en el establecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro: desarrolla su trabajo tomando las previsiones correspondientes.</li> <li>• Preciso: es exacto en el desarrollo de su trabajo con poco margen de error.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora facturas.</li> <li>• Calcula impuestos según la tipología del consumo.</li> <li>• Aplica el cálculo de tasa de cambio de la moneda local por una extranjera.</li> <li>• Aplica cálculos por descuentos y promociones ofrecidos en el establecimiento.</li> </ul>	5	15	

Unidad didáctica: 04		Windows y Microsoft Office básico				
Objetivo de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de operar los programas de Windows y Microsoft Office de acuerdo a procedimientos técnicos.				
Tiempos propuestos: 60 horas		Horas teóricas: 23		Horas prácticas: 37		
Contenidos					Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Aplicar comandos y rutinas básicas de Windows, de acuerdo a procedimientos técnicos.	<b>01. Teoría y conceptos básicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Componentes de una PC.</li> <li>Físicos (<i>hardware</i>).</li> <li>Lógicos (<i>software</i>).</li> <li>Componentes y herramientas de Windows.</li> <li>Configuración.</li> <li>Carpetas y archivos.</li> <li>Explorador de Windows.</li> <li>Accesorios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las partes de la computadora.</li> <li>Utilizar los dispositivos básicos.</li> <li>Explorar los componentes de Windows.</li> <li>Configurar y personalizar Windows.</li> <li>Configurar archivos y carpetas.</li> <li>Explorar y manejar los elementos de Windows.</li> <li>Utilizar aplicaciones de Windows.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciativa: ejerce influencia activa de los acontecimientos, visión de oportunidad.</li> <li>Ordenado: aplica los procedimientos establecidos.</li> <li>Disciplinado: sigue orientaciones.</li> <li>Responsable: tiene sentido del deber</li> <li>Meticuloso: es puntual y concienzudo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe los componentes básicos de la PC.</li> <li>Explica el procedimiento para crear carpetas y archivos.</li> <li>Explica el procedimiento para configurar y personalizar Windows en forma ordenada.</li> </ul>	3	4
Operar Microsoft Word en el trabajo utilizando textos, documentos, tablas, gráficos y combinación de correspondencia.	<b>02. Ingreso y edición de documentos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formato.</li> <li>Corrección de texto y diseño de página.</li> <li>Tablas.</li> <li>Inserción e impresión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear documento y/o editar texto.</li> <li>Aplicar formato de texto y párrafo.</li> <li>Aplicar corrector de texto y personalizar documento.</li> <li>Insertar tablas en un documento.</li> <li>Realizar impresión de documentos.</li> <li>Elaborar documento en Word.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciativa: ejerce influencia activa de los acontecimientos, visión de oportunidad.</li> <li>Ordenado: aplica los procedimientos establecidos.</li> <li>Disciplinado: sigue orientaciones.</li> <li>Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>Meticuloso: es puntual y concienzudo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe los componentes básicos del entorno de desarrollo de Word.</li> <li>Utiliza la rutina o procedimiento para aplicar formato básico al texto.</li> <li>Corrige el texto mediante las herramientas que proporciona el procesador de palabras.</li> <li>Explica el proceso de inserción de tablas e impresión y configuración de página del documento en forma ordenada.</li> </ul>	4	10

Unidad didáctica: 04		Windows y Microsoft Office básico				
Contenidos					Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Operar Microsoft Excel en el trabajo utilizando celdas, hojas de cálculo, funciones matemáticas y gráficos.	<b>03. Introducción a Excel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edición de celdas.</li> <li>• Formato.</li> <li>• Inserción.</li> <li>• Fórmulas y funciones.</li> <li>• Impresión y complementos.</li> <li>• Gráficos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear y editar base de datos en una hoja de cálculo.</li> <li>• Aplicar formatos.</li> <li>• Insertar fórmulas y funciones.</li> <li>• Realizar impresión y configuración de página.</li> <li>• Crear gráficos.</li> <li>• Elaborar ejercicio final de Excel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa: ejerce influencia activa de los acontecimientos, visión de oportunidad.</li> <li>• Ordenado: aplica los procedimientos establecidos.</li> <li>• Disciplinado: sigue instrucciones</li> <li>• Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>• Meticuloso: es puntual y concienzudo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe los componentes básicos del entorno de desarrollo Excel.</li> <li>• Aplica procedimiento eficientes para la edición y formato de celdas.</li> <li>• Utiliza fórmulas básicas para la optimización y proceso de información en forma meticulosa.</li> </ul>	4	8
Operar Microsoft PowerPoint en el trabajo elaborando diapositivas y presentaciones.	<b>04. Creación de presentaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación y animación.</li> <li>• Configuración y complementos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear una presentación.</li> <li>• Personalizar, animar y aplicar efectos a la presentación.</li> <li>• Elaborar presentación final con complementos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa: ejerce influencia activa de los acontecimientos, visión de oportunidad.</li> <li>• Ordenado: aplica los procedimientos establecidos.</li> <li>• Disciplinado: sigue orientaciones.</li> <li>• Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>• Meticuloso: es puntual y concienzudo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe los procesos para crear una presentación con iniciativa propia.</li> <li>• Elabora creativamente presentaciones animadas y con efectos.</li> </ul>	2	3

Unidad didáctica: 04		Windows y Microsoft Office básico			Horas	
Contenidos						
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Hacer uso del Internet para el intercambio de información vía correo electrónico y comunicaciones en línea.	<b>05. Conceptos básicos de Internet:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuración de exploradores.</li> <li>• Navegación en Internet.</li> <li>• Creación de correos electrónicos.</li> <li>• Descargado de programas y documentos de Internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Navegar en Internet.</li> <li>• Enviar y recibir correspondencia.</li> <li>• Descargar documentos y programas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa: ejerce influencia activa de los acontecimientos, visión de oportunidad.</li> <li>• Responsable: tiene sentido del deber.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Navega en Internet utilizando los exploradores actuales.</li> <li>• Envía y recibe correspondencia.</li> <li>• Descarga documentos y programas.</li> </ul>	2	3
Hacer uso de <i>software</i> de ingreso de órdenes de compra e inventarios.	<b>06. Software:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Navegación.</li> <li>• Ingreso y egreso de huésped.</li> <li>• Facturación.</li> <li>• Solicitudes de compra.</li> <li>• Control de inventarios métodos contables (PEPS, UEPS).</li> <li>• Tiempos de entrega según prioridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar y dar salida al huésped.</li> <li>• Ejecutar solicitudes de compra de inventarios.</li> <li>• Realizar procedimientos de ingreso y egreso de inventarios según lo estipulado por el establecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenado: aplica los procedimientos establecidos.</li> <li>• Responsable: tiene sentido del deber.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza el ingreso de huésped al establecimiento.</li> <li>• Realiza solicitudes de compra en tiempo y forma.</li> <li>• Lleva control de inventarios según lo estipulado por el establecimiento.</li> <li>• Aplica mecanismo de seguridad e higiene.</li> </ul>	7	10

<b>Unidad didáctica: 05</b>		<b>Inglés técnico</b>				
<b>Objetivos de la unidad didáctica:</b>		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de manejar el lenguaje técnico elemental de su ocupación en idioma inglés.				
<b>Tiempos propuestos: 60 horas</b>		Horas teóricas: 20		Horas prácticas: 40		
<b>Contenidos</b>					<b>Horas</b>	
<b>Objetivos de aprendizaje</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Saber ser</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>T</b>	<b>P</b>
Aplicar las estructuras básicas del inglés hablado y escrito.	<b>01. Estructura básica del idioma inglés:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alfabetos técnicos.</li> <li>• Consonantes, vocales y letras.</li> <li>• Mayúsculas y minúsculas.</li> <li>• Numeración.</li> <li>• Los colores.</li> <li>• Frases de conversación.</li> <li>• Uso de preposiciones.</li> <li>• Adjetivos.</li> <li>• Adverbios.</li> <li>• Artículos.</li> <li>• Comparativos.</li> <li>• Superlativo.</li> <li>• Nombres.</li> <li>• Sustantivos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Singular.</li> <li>- Plural.</li> </ul> </li> <li>• Verbos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presente y pasado.</li> <li>- Progresivo.</li> <li>- Presente perfecto.</li> <li>- Pasado perfecto aplicación de verbos auxiliares.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombrar en inglés las herramientas y maquinarias que existen en su taller.</li> <li>• Construir oraciones con verbos en pasado, presente y futuro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro: desarrolla su trabajo tomando las previsiones necesarias.</li> <li>• Comunicativo: tiene la capacidad de escuchar y expresar mensajes.</li> <li>• Fluidez verbal: es capaz de expresar sus ideas de forma espontánea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pronuncia correctamente en inglés cada nombre de las herramientas.</li> <li>• Utiliza correctamente los comparativos en inglés y construye oraciones con verbos en pasado, presente y futuro.</li> </ul>	10	20

Unidad didáctica: 05		Inglés técnico			Horas	
Contenidos						
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Aplicar el vocabulario técnico elemental de su área básica.	<b>02. Vocabulario técnico elemental:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminología básica utilizada ocupacional en inglés.</li> <li>• Herramientas.</li> <li>• Equipo.</li> <li>• Diagramas.</li> <li>• Importancia.</li> <li>• Verbos.</li> <li>• Reglas de seguridad e higiene.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombrar cada una de las herramientas que hay en su puesto de trabajo.</li> <li>• Interpretar diagramas aplicables al área.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable: tiene sentido del deber</li> <li>• Comunicativo: tiene la capacidad de escuchar y expresar mensajes.</li> <li>• Fluidez verbal: es capaz de expresar sus ideas de forma espontánea.</li> <li>• Investigativo: indaga sobre asuntos de su interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pronuncia correctamente las palabras en inglés.</li> <li>• Realiza las interpretación de palabras en inglés sin errores.</li> </ul>	10	20



## Módulo 02

### Técnicas de recepción y reservación

<b>Objetivo general del módulo:</b>	Al finalizar el módulo, las y los participantes serán capaces de aplicar técnicas de reservación y recepción de personas, brindándoles un trato cordial y realizando los procedimientos de admisión establecidos en el hotel.					
<b>Prerrequisitos:</b>	Haber aprobado el módulo anterior.					
<b>Duración del módulo: 50 horas</b>	Horas teóricas: 14		Horas prácticas: 36			
<b>Unidad didáctica: 01</b>	<b>Recepción hotelera</b>					
<b>Objetivo de la unidad didáctica:</b>	Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de realizar la recepción del huésped aplicando normas de cortesía y los estándares o disposiciones del establecimiento.					
<b>Tiempos propuestos: 30 horas</b>	Horas teóricas: 10		Horas prácticas: 20			
<b>Contenidos</b>						<b>Horas</b>
<b>Objetivos de aprendizaje</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Saber ser</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>T</b>	<b>P</b>
Realizar la recepción del huésped, brindándole todas las orientaciones especificadas y proporcionándole un ambiente de cordialidad.	<b>01. La recepción hotelera <i>check in</i>:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepcionista de hotel y funciones.</li> <li>El libro de recepción / computadora.</li> <li>Control de ocupación.</li> <li>Clientes no presentados.</li> <li>Relación de clientes hospedados y salidas previstas.</li> <li>Previsión de ocupación.</li> <li>Asignación de habitaciones y llaves.</li> <li>Control de equipajes de entrada y salida.</li> <li>Tarjeta de registro.</li> <li>Estadísticas.</li> <li>Acogida del cliente.</li> <li>Registro.</li> <li>Asignación de habitaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describir los servicios que habitualmente presta un departamento de recepción durante la entrada de los clientes (recibimiento, asignación de habitaciones, control de entradas, registro de clientes, atención de solicitudes, etc.).</li> <li>Aplicar los estándares de atención relacionados al proceso del recibimiento del cliente (<i>check in</i>) en los establecimientos de hospedaje.</li> <li>Informar al huésped sobre tarifas, paquetes especiales, huéspedes, promociones, formas de pago, etc., considerando los lineamientos de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenado: aplica los procedimientos establecidos.</li> <li>Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>Discreto: omite hacer comentarios innecesarios.</li> <li>Honrado: es íntegro.</li> <li>Trabajo equipo: disposición de trabajar activamente en un grupo y de aceptar las ideas de otros.</li> <li>Puntual: es diligente al hacer las cosas a su debido tiempo.</li> <li>Respetuoso: acata instrucciones.</li> <li>Amable: da buen trato a los demás.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplica los estándares relacionados con el proceso del recibimiento del cliente (<i>check in</i>) en establecimientos de hospedaje.</li> <li>Aplica normas de higiene en el puesto de trabajo.</li> <li>Demuestra eficacia y eficiencia en el proceso de recepción del cliente.</li> <li>Es respetuoso, amable y responde ante cualquier inquietud del cliente.</li> </ul>	10	20

Unidad didáctica: 02		Reservación hotelera				
Objetivo de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de realizar la reserva de habitaciones, según requerimientos del cliente.				
Tiempos propuestos: 10 horas		Horas teóricas: 2		Horas prácticas: 8		
Contenidos					Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Asumir su rol con propiedad, realizando las gestiones de reserva según el procedimiento indicado.	<b>01. Reservaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de reservas vía telefónica, correo electrónico.</li> <li>La hoja de reservas, individual y de grupo.</li> <li>Libro de reservas.</li> <li>Previsiones e informes de reservas.</li> <li>Las fuentes de reserva.</li> <li>Disponibilidad de habitaciones en el <i>planning</i> manual o informático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar la situación de un establecimiento a partir del estado de las reservas y deducir actuaciones.</li> <li>Realizar reservas de clientes, aplicando las técnicas de ventas óptimas para el establecimiento, tomando en cuenta la ocupación de habitaciones y brindando la información relacionada con la ubicación del establecimiento, sus tarifas y los servicios.</li> <li>Confirmar la reserva especificando la estadía, tipo de habitación y servicios adicionales y tarifa acordada considerando la secuencia de confirmación, de acuerdo a las políticas del establecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenado: aplica los procedimientos establecidos.</li> <li>Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>Discreto: omite hacer comentarios innecesarios.</li> <li>Honrado: es íntegro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza las reservas según disponibilidad y tipos de clientes.</li> <li>Aplica medidas de seguridad en el puesto de trabajo.</li> <li>Confirma la reserva especificando la estadía, tipo de habitación, servicios adicionales y tarifa acordada considerando la secuencia de confirmación, de acuerdo a las políticas del establecimiento</li> </ul>	2	8

Unidad didáctica: 03		Coordinación interdepartamental				
<b>Objetivos de la unidad didáctica:</b>		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de resolver problemas presentados en la comunicación y gestión de la estadía del cliente en el hotel, referente a los demás servicios que presta.				
<b>Tiempos propuestos: 10 horas</b>		Horas teóricas: 2		Horas prácticas: 8		
Contenidos					Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Atender con prontitud los problemas presentados en relación con la función de la recepción con otros departamentos.	<b>01. Relaciones interdepartamentales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas al departamento de recepción, tipos más frecuentes y modos de actuar.</li> <li>• Comunicación con otros departamentos.</li> <li>• Información sobre cambios de habitaciones.</li> <li>• Información de las llegadas y salidas de los huéspedes.</li> <li>• Comunicación de disposiciones especiales.</li> <li>• Atención de emergencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar las técnicas de comunicación apropiadas a cada situación que impliquen atención e información desde la recepción.</li> <li>• Resolver problemas respecto a atenciones que deben brindar otros departamentos del hotel.</li> <li>• Resolver problemas o situaciones presentadas por el huésped según las normas de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenado: aplica los procedimientos establecidos.</li> <li>• Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>• Discreto: omite hacer comentarios innecesarios.</li> <li>• Honrado: es íntegro.</li> <li>• Trabajo equipo: disposición de trabajar activamente en un grupo y de aceptar las ideas de otros.</li> <li>• Puntual: es diligente al hacer las cosas a su debido tiempo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica los estándares / protocolos de satisfacción al cliente durante su estadía.</li> <li>• Resuelve problemas característicos en la estadía del cliente, aplicando procedimientos estipulados por el establecimiento.</li> <li>• Aplica normas de higiene y seguridad.</li> </ul>	2	8

## Módulo 03

### La comunicación en el área de recepción

<b>Objetivo general del módulo:</b>	Al finalizar el módulo, las y los participantes serán capaces de aplicar técnicas de comunicación en el área de recepción aplicando buen trato, discreción y contacto visual con el huésped.					
<b>Prerrequisitos:</b>	Haber aprobado el módulo anterior.					
<b>Duración del módulo: 20 horas</b>	Horas teóricas: 10		Horas prácticas: 10			
<b>Unidad didáctica: 01</b>	<b>La comunicación en la recepción</b>					
<b>Objetivo de la unidad didáctica:</b>	Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de hacer uso de técnicas de comunicación en las actividades propias de su puesto de trabajo.					
<b>Tiempos propuestos: 10 horas</b>	Horas teóricas: 5		Horas prácticas: 5			
<b>Contenidos</b>					<b>Horas</b>	
<b>Objetivos de aprendizaje</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Saber ser</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>T</b>	<b>P</b>
Aplicar técnicas de comunicación adecuadas eliminando barreras.	<p><b>01. Técnicas de comunicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La comunicación verbal: mensajes hablados.</li> <li>La comunicación no verbal: los gestos, el contacto visual, el valor de la sonrisa.</li> <li>La comunicación escrita.</li> <li>Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción.</li> <li>Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.</li> <li>Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.</li> <li>Resolución de problemas de comunicación.</li> <li>Análisis de características de la comunicación telefónica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus solicitudes de servicios y necesidades de información.</li> <li>Resolver con amabilidad y discreción las quejas y potenciando la buena imagen del establecimiento.</li> <li>Solucionar conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones relacionadas con el servicio telefónico, verbal o escrito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenado: aplica los procedimientos establecidos.</li> <li>Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>Discreto: omite hacer comentarios innecesarios.</li> <li>Proactivo: posee iniciativa propia.</li> <li>Trabajo equipo: disposición de trabajar activamente en un grupo y de aceptar las ideas de otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplica técnicas de comunicación interna y externa con prontitud y discreción según el procedimiento.</li> <li>Brinda la información total solicitada por los clientes.</li> <li>Aplica técnicas de solución de conflictos con base en información distorsionada.</li> <li>Aplica higiene y seguridad en el puesto de trabajo.</li> </ul>	5	5

Unidad didáctica: 02		Registro de información y organización de documentos				
Objetivo de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de registrar y manejar la documentación relacionada con la estadía del huésped.				
Tiempos propuestos: 10 horas		Horas teóricas: 5		Horas prácticas: 5		
Contenidos					Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Hacer el registro de documentos de forma ordenada.	<b>01. Registro de información y de recepción de documentos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de mensajes.</li> <li>• Técnicas de almacenamiento de documentos, encargos y equipaje.</li> <li>• Formato de entrega (fecha, habitación, nombre, firma y detalle de la entrega).</li> <li>• Solicitud de información desde la recepción.</li> <li>• Uso de bitácora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar la información concerniente a novedades, requerimientos y anomalías referidas a huéspedes y servicios del hotel en el libro de bitácora en forma legible y transferible a terceros conforme lineamientos de la organización.</li> <li>• Responder, solucionar, proponer soluciones o desechar según las novedades, requerimientos y anomalías referida a huéspedes y servicios del hotel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenado: aplica los procedimientos establecidos.</li> <li>• Iniciativa: actúa con prontitud.</li> <li>• Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>• Honrado: es íntegro.</li> <li>• Proactivo: posee iniciativa propia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica técnicas de recepción; y control de los servicios de correspondencia, mensajería y despertador se hacen según el procedimiento.</li> <li>• Aplica registro y archivo de la información según procedimientos.</li> <li>• Realiza entrega de mensajes, documentos y encargos a los clientes.</li> <li>• Soluciona o propone soluciones a fin de dar una respuesta al cliente.</li> <li>• Cumple con el tiempo establecido en las soluciones o respuestas dadas al cliente.</li> <li>• Es respetuoso y cortés al comunicarse con el cliente.</li> </ul>	5	5

## Módulo 04

### Calidad en atención al cliente

<b>Objetivo general del módulo:</b>	Al finalizar el módulo, las y los participantes serán capaces de aplicar técnicas eficientes de servicio al cliente en los procesos de comunicación en el área de recepción.					
<b>Prerrequisitos:</b>	Haber aprobado el módulo anterior					
<b>Duración del módulo: 20 horas</b>	Horas teóricas: 10		Horas prácticas: 10			
<b>Unidad didáctica: 01</b>	<b>Servicio de calidad al cliente</b>					
<b>Objetivo de la unidad didáctica:</b>	Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de brindar a los huéspedes un servicio de calidad, observando las diferencias individuales.					
<b>Tiempos propuestos: 10 horas</b>	Horas teóricas: 5			Horas prácticas: 5		
<b>Contenidos</b>						<b>Horas</b>
<b>Objetivos de aprendizaje</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Saber ser</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>T</b>	<b>P</b>
Aplicar técnicas de calidad en el servicio al cliente.	<b>01. La calidad de servicio:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es servicio de calidad?</li> <li>• Cliente interno y cliente externo.</li> <li>• Características de los clientes.</li> <li>• Técnicas de cortesía.</li> <li>• Protocolo de servicios.</li> <li>• La satisfacción del cliente desde su perspectiva.</li> <li>• Las necesidades y expectativas de los clientes.</li> <li>• La atención al cliente.</li> <li>• Actitudes positivas ante los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender al huésped considerando las características del cliente y las formas de tratamiento conforme a las políticas del establecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atento: atiende expectativas del cliente.</li> <li>• Cordial: es amable y cortés en su trato.</li> <li>• Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>• Honrado: es íntegro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende a los huéspedes asegurando la calidad de la prestación del servicio en los tiempos establecidos y el flujo de atención en el área de recepción.</li> <li>• Aplica reglas de cortesía, preservando la imagen corporativa conforme a políticas del establecimiento.</li> <li>• Se anticipa a los requerimientos del cliente, considerando las políticas del establecimiento.</li> <li>• Aplica normas de higiene y seguridad en el puesto de trabajo.</li> </ul>	5	5

Unidad didáctica: 02		Atención a requerimientos del cliente					
Objetivo de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de brindar una solución inmediata a los requerimientos del cliente respecto a los servicios que brinda el establecimiento, siguiendo normas de buen trato y calidad.					
Tiempos propuestos: 10 horas		Horas teóricas: 5		Horas prácticas: 5			
Contenidos						Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P	
Aplicar técnicas de control de quejas y reclamaciones.	<b>01. Atención de reclamaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de quejas y reclamaciones.</li> <li>Clientes y situaciones difíciles.</li> <li>Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.</li> <li>Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Detectar anomalías y resolver situaciones especiales conforme a procedimiento del establecimiento identificando aquellas de propia resolución y las de derivación.</li> <li>Resolver situaciones especiales conforme a procedimiento del establecimiento, identificando aquellas de propia resolución y las de derivación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>Limpio: desarrolla su trabajo con sentido de pulcritud.</li> <li>Iniciativa: ejerce influencia activa de los acontecimientos.</li> <li>Puntual: desarrolla su trabajo en el tiempo establecido, cumple horarios.</li> <li>Proactivo: actúa por impulso propio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atiende las consultas o reclamos del huésped según lineamientos del establecimiento.</li> <li>Aplica reglas de cortesía en la atención al huésped conforme lineamientos de la organización.</li> <li>Atiende al cliente ante sus peticiones, sugerencias y quejas, adoptando una actitud profesional, siguiendo la política marcada por la empresa.</li> <li>Aplica normas de higiene y seguridad en el puesto de trabajo.</li> </ul>	5	5	

## Módulo 05

### Facturación y cobro

<b>Objetivo general del módulo:</b>	Al finalizar el módulo, las y los participantes serán capaces de realizar la facturación y cobro de los servicios brindados en el hotel aplicando criterios de honradez y equidad.					
<b>Prerrequisitos:</b>	Haber aprobado el módulo anterior.					
<b>Duración del módulo: 50 horas</b>	Horas teóricas: 20		Horas prácticas: 30			
<b>Unidad didáctica: 01</b>	<b>Registro de salida (<i>check out</i>)</b>					
<b>Objetivo de la unidad didáctica:</b>	Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de realizar el <i>check out</i> al huésped verificando que el pago de los servicios que recibió sea el indicado.					
<b>Tiempos propuestos: 30 horas</b>	Horas teóricas: 10		Horas prácticas: 20			
<b>Contenidos</b>					<b>Horas</b>	
<b>Objetivos de aprendizaje</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Saber ser</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>T</b> <b>P</b>	
Identificar la función e importancia del área de caja.	<b>01. El área de caja:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia.</li> <li>• Funciones del área de caja.</li> <li>• Materiales y equipos del área de caja.</li> <li>• Formatos del área de caja.</li> <li>• Recibimiento de caja.</li> <li>• Arqueo de caja.</li> <li>• Actividades del área de caja: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de depósitos.</li> <li>- Cambio de moneda.</li> <li>- Adelanto de efectivo a huéspedes.</li> <li>- Garantía por habitación.</li> <li>- Cierre de caja.</li> <li>- Procedimiento.</li> <li>- Informe de cierre.</li> </ul> </li> <li>• Registro de salida <i>check out</i>: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento.</li> <li>- Formatos.</li> <li>- Registros.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los diferentes equipos y materiales a utilizar en el área de caja.</li> <li>• Realizar el procedimiento de control de ingresos y cambio de moneda extranjera para el cierre y la organización de documentos de caja según las normas generales de contabilidad del hotel.</li> <li>• Aplicar registros de salida de los huéspedes con base en los procedimientos establecidos.</li> <li>• Manejar y controlar efectivos y valores del huésped y del área de recepción conforme procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Recepcionar depósitos de clientes.</li> <li>• Manejar el tiempo de respuesta del <i>check out</i> sin dejar de atender en forma efectiva al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>• Iniciativa: ejerce influencia activa en los acontecimientos.</li> <li>• Previsor: toma precauciones, se anticipa a los acontecimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registra la información de los movimientos de efectivos y valores existentes verificando los totales de los comprobantes, conforme a los lineamientos del establecimiento.</li> <li>• Concilia los ingresos, los servicios prestados, el cierre de tarjetas de crédito y los comprobantes de pago existentes.</li> <li>• Aplica los procedimientos de registro de salida de los clientes.</li> <li>• Aplica normas de higiene y seguridad en el puesto de trabajo.</li> <li>• Responde en tiempo y forma siguiendo los procedimientos y lineamientos de la empresa.</li> </ul>	10	20



Unidad didáctica: 02		Facturación					
Objetivo de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de realizar la facturación correcta de los servicios del establecimiento según procedimientos establecidos.					
Tiempos propuestos: 20 horas		Horas teóricas: 10		Horas prácticas: 10			
Contenidos						Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P	
Aplicar técnicas de facturación y cobros por los servicios brindados en el establecimiento.	<b>01. Técnicas y procesos de facturación y cobro aplicados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos de facturación.</li> <li>• Aplicación de tasas de cambios actuales.</li> <li>• Formas de pago:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinero efectivo.</li> <li>- Tarjetas de crédito.</li> <li>- Cartas de compromiso de pago.</li> <li>- Cortesías de hotel.</li> </ul> </li> <li>• Aplicación de impuestos por servicios.</li> <li>• Aplicación de los descuentos ofrecidos por el establecimiento y por tarjetas de crédito.</li> <li>• Cierre diario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir los procedimientos de facturación, control de cuentas de crédito, cobro y reembolso a clientes y emitir documentos justificativos de cobros y pagos.</li> <li>• Aplicar impuestos, descuentos y promociones establecidos por la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>• Iniciativa: ejerce influencia activa en los acontecimientos.</li> <li>• Seguro: desarrolla su trabajo tomando las previsiones necesarias.</li> <li>• Optimista: es persistente en la consecución de objetivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica los procedimientos de facturación establecidos.</li> <li>• Aplica procedimientos de cobro establecidos correspondientes a los cargos por consumo del cliente.</li> <li>• Aplica descuentos establecidos en el establecimiento.</li> <li>• Aplica normas de higiene y seguridad en el puesto de trabajo.</li> </ul>	10	10	

## Módulo 06

### Atención telefónica

<b>Objetivo general del módulo:</b>	Al finalizar el módulo, las y los participantes serán capaces de realizar un eficiente servicio de control telefónico a los huéspedes del hotel, brindando y recibiendo información.					
<b>Prerrequisitos:</b>	Haber aprobado el módulo anterior.					
<b>Duración del módulo: 30 horas</b>	Horas teóricas: 10			Horas prácticas: 20		
<b>Unidad didáctica: 01</b>	<b>Recepción de llamadas</b>					
<b>Objetivo de la unidad didáctica:</b>	Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de brindar un efectivo servicio telefónico.					
<b>Tiempos propuestos: 15 horas</b>	Horas teóricas: 5			Horas prácticas: 10		
<b>Contenidos</b>						<b>Horas</b>
<b>Objetivos de aprendizaje</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Saber ser</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>T</b>	<b>P</b>
Aplicar la normativa correspondiente en el servicio de llamadas telefónicas.	<b>01. Servicio telefónico:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa general del servicio telefónico.</li> <li>• Acciones previas a marcar.</li> <li>• Manejo de guía telefónica.</li> <li>• Numeros de emergencia e interés.</li> <li>• Llamadas nacionales e internacionales.</li> <li>• Ejecución de llamadas para despertar.</li> <li>• Uso de fraseología para brindar información del hotel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar llamadas telefónicas aplicando los estándares de servicio telefónico para llamadas nacionales e internacionales.</li> <li>• Aplicar las técnicas de recepción y transmisión de mensajes telefónicos de acuerdo a los procedimientos y estándares establecidos por la empresa.</li> <li>• Ejecutar la búsqueda de información en la guía telefónica de manera rápida y eficiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpio: desarrolla su trabajo con sentido de pulcritud.</li> <li>• Iniciativa: ejerce influencia activa en los acontecimientos.</li> <li>• Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>• Discreto: maneja la información con sentido de responsabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hace uso del servicio telefónico según normativa del establecimiento.</li> <li>• Aplica higiene y seguridad en el puesto de trabajo.</li> </ul>	5	10

<b>Unidad didáctica: 02</b>		<b>Manejo y control telefónico</b>				
<b>Objetivo de la unidad didáctica:</b>		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de realizar un manejo correcto de la central telefónica.				
<b>Tiempos propuestos: 15 horas</b>			<b>Horas prácticas: 10</b>			
<b>Contenidos</b>						<b>Horas</b>
<b>Objetivos de aprendizaje</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Saber ser</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>T</b>	<b>P</b>
Operar la planta telefónica, aplicando la recepción de llamadas y distribución de llamadas telefónicas.	<b>01. Manejo de planta telefónica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y transmisión de llamadas telefónicas.</li> <li>• Reportes del telefonista.</li> <li>• Cortesía telefónica.</li> <li>• Facturación y control de Llamadas.</li> <li>• Llamadas a cobro revertido.</li> <li>• Bloqueo y desbloqueo de teléfono.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar las operaciones de control de llamadas y facturación de servicios de comunicación prestados de acuerdo a los procedimientos y estándares establecidos por la empresa.</li> <li>• Operar la planta telefonica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>• Iniciativa: ejerce influencia activa en los acontecimientos.</li> <li>• Seguro: desarrolla su trabajo tomando las previsiones necesarias.</li> <li>• Optimista: es persistente en el logro de objetivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opera la planta telefónica siguiendo criterios técnicos de operación.</li> <li>• Recepciona y brinda llamadas de forma acertada.</li> <li>• Aplica normas de cortesía en el puesto de trabajo.</li> </ul>	5	10

## Módulo 07

### Protección al medioambiente

<b>Objetivo general del módulo:</b>		Al finalizar el módulo, las y los participantes serán capaces de aplicar medidas de protección al medioambiente, identificando los factores de riesgo en el desempeño de su trabajo.				
<b>Prerrequisitos:</b>		Haber aprobado el módulo anterior.				
<b>Duración del módulo: 20 horas</b>		Horas teóricas: 8		Horas práctica: 12		
<b>Unidad didáctica: 01</b>		<b>Verifica aparatos eléctricos y electrónicos</b>				
<b>Objetivo de la unidad didáctica:</b>		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de aplicar medidas de protección al medioambiente en el área de recepción.				
<b>Tiempos propuestos: 10 horas</b>		Horas teóricas: 4		Horas prácticas: 6		
Contenidos					Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Identificar las causas de contaminación ambiental y las medidas de protección.	<p><b>01. El medioambiente de trabajo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de riesgos y medidas preventivas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Contaminación sónica.</li> <li>Riesgo químico y eléctrico.</li> <li>Manipulación de productos químicos.</li> <li>Equipo de seguridad.</li> <li>Almacenamiento de productos y contaminación.</li> </ul> </li> <li>Mantenimiento preventivo del equipo de recepción, equipos de oficina, climatización y reporte de averías.</li> <li>Eliminación de desechos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar funcionamiento del equipo de oficina, reportando averías.</li> <li>Identificar equipo de seguridad por sus características.</li> <li>Aplicar técnicas de eliminación de desechos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limpio: desarrolla su trabajo con sentido de pulcritud.</li> <li>Iniciativa: ejerce influencia activa en los acontecimientos.</li> <li>Responsable: tiene sentido del deber.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica las causas de contaminación ambiental en su área de trabajo.</li> <li>Contribuye a la protección del medioambiente, aplicando buenas prácticas en su área de trabajo.</li> </ul>	4	6

<b>Unidad didáctica: 02</b>		<b>Reciclaje</b>				
<b>Objetivo de la unidad didáctica:</b>		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán capaces de aplicar procedimientos para manejar los desechos químicos y otros productos inherentes al desempeño de su trabajo.				
<b>Tiempos propuestos: 10 horas</b>		Horas teóricas: 4		Horas prácticas: 6		
Contenidos					Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Identifica los productos químicos y el manejo según formula.	<b>01. Tratamiento de residuos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de residuos y desperdicios.</li> <li>• Tipos de residuos generados.</li> <li>• Residuos sólidos y envases.</li> <li>• Emisiones a la atmósfera.</li> <li>• Normativa aplicable sobre protección ambiental.</li> <li>• Otras técnicas de prevención o protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar las anomalías surgidas y detectadas a lo largo del proceso de almacenamiento y proceder a la retirada de los productos afectados, siguiendo y realizando el control de la caducidad de los productos.</li> <li>• Etiquetar productos de limpieza.</li> <li>• Almacenar productos en el lugar indicado.</li> <li>• Desechar residuos adecuadamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honesto: es sincero consigo mismo y con los demás.</li> <li>• Responsable: tiene sentido del deber.</li> <li>• Trabajo en equipo: disposición de trabajar activamente en un grupo y de aceptar las ideas de otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipula los residuos y desperdicios en el puesto de trabajo.</li> <li>• Maneja los desechos según clasificación establecida.</li> <li>• Aplica criterios de clasificación y almacenamiento.</li> <li>• Aplica normas de higiene y seguridad en el puesto de trabajo.</li> </ul>	4	6

# VII. Estrategias metodológicas para el planeamiento didáctico

## 1. Estrategias de enseñanza aprendizaje

Las estrategias de enseñanza aprendizaje recomendadas para contenidos del área cognoscitiva son:

- Exposición del facilitador con intervención activa de las y los participantes.
- Trabajos grupales e individuales.
- Estudio de casos.
- Sociodramas.
- Autoevaluaciones.
- Laboratorios prácticos.
- Ejercicios prácticos en la empresa.
- Pasantías.
- Juego de roles.
- Listas de cotejo.

## 2. Ambiente de formación

- Espacio pedagógico indicado, iluminación y ventilación adecuada.
- Mesa.
- Silla.
- Escritorio para el facilitador.
- Tablero blanco o pizarrón.
- Internet.
- Computadoras.
- Proyector multimedia.

## 3. Para prácticas de taller

- Ambientes con superficie mínima para 20 participantes.
- Iluminación natural y artificial.
- Ventilación natural o con sistema de aire acondicionado.

## Requerimiento del curso

### Lista maestra de recursos

#### Herramientas

- Lápices.
- Cartulinas.
- Marcadores permanentes y no permanentes azul, rojo y negro.
- Papel bond tamaño carta y oficio.
- Borrador para pizarra.

#### Medios didácticos

- Pizarra.
- Equipo de computación.
- Proyector de multimedia.
- Pantalla o pared adecuada para la proyección.

## Glosario

**Bitácora:** Registro de actividades, problemas eventos o quejas.

**Cajero:** Empleado responsable de recibir pagos de clientes.

**Check in:** Proceso de inscripción en un hotel o medio de transporte. Se realiza en recepción a la llegada del cliente donde se registran sus datos personales, se le asigna un número de habitación y se hace entrega de la llave.

**Check out:** Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos.

**Depósito:** Pago parcial para reserva de habitación o asignación para cargos extras.

**Huésped:** Cliente que se hospeda en un establecimiento de alojamiento.

**Orden de mantenimiento:** Es utilizada cuando se solicite la reparación de algún daño en alguna de las habitaciones, áreas públicas o áreas internas del hotel enviándola al departamento de mantenimiento, haciendo el seguimiento hasta que el daño haya sido subsanado.

**Pronóstico de habitaciones:** Diariamente el encargado de reservas o el recepcionista de turno debe generar o actualizar el **fore-cast**, cuyo objetivo es conocer el pronóstico de ocupación del hotel en un período determinado. Esta información constituye una herramienta fundamental para la gestión de ventas.

**Rack de habitaciones:** Convencionalmente es la forma de centralizar la información sobre el estado, disponibilidad y ocupación. El rack es un panel o tablero dividido en compartimientos o ranuras móviles correspondientes a cada habitación y contiene la información relacionada con las características de las habitaciones y el estado de las mismas.

**Recepción:** Recinto de un establecimiento de alojamiento turístico donde se proveen el servicio de atención al público.

**Recepcionista:** Persona encargada de los servicios que se proveen en la recepción al público, los huéspedes y los clientes del establecimiento de alojamiento turístico.

**Reservaciones:** Sistema que consiste en un procedimiento que utiliza mecanismos manuales o electrónicos orientados a entregar el servicio de reserva de algún tipo de alojamiento turístico u otro; e informar al cliente acerca de la disponibilidad de un determinado servicio ofrecido por el establecimiento de alojamiento turístico en una fecha futura.

**Servicio de recepción:** Servicio para el registro de ingreso y egreso de los huéspedes, coordinación de la disponibilidad de unidades habitacionales e información de todos los servicios que el establecimiento de alojamiento turístico está en condiciones de proveer.

**Tarifa diaria:** Precio por pernoctación con que el establecimiento de alojamiento turístico valoriza el servicio de alojamiento. Este puede ser por persona o por la unidad habitacional y podrá o no incluir otros servicios complementarios, lo que debe ser indicado expresamente.

**Voucher:** También conocido como bono de agencia, es un comprobante de pago por adelantado de los gastos de viaje (por ejemplo, reservas de hoteles, comidas, alquiler de coches, etc.). Es un documento emitido por agencias y operadores de turismo.



# Anexos

## 1. Disposiciones para la aplicación del programa

- El Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP) debe capacitar a sus instructores para implementar en todo su contenido este programa de formación, especialmente en aquellas áreas que no son de su dominio. Este entrenamiento estará basado en un estudio de necesidades de capacitación previamente realizado.
- Por su organización el programa podrá ser ofertado en diferentes formas de entrega de la formación y certificación en el INFOP, sin que se pierdan los objetivos finales.
- Para la implementación del programa preferiblemente se deberá realizar un diagnóstico zonal, a fin de detectar las necesidades reales de capacitación existentes, y en base a esto hacer la planificación de actividades y así asegurar el desarrollo y éxito del programa.
- Con el fin de formar un programa acorde con el conocimiento y grado de experiencia que posee una persona o grupo de ellas, se practicará una prueba diagnóstico que permita utilizar el módulo completo o parte de él, de acuerdo con el principio de flexibilidad que posee el programa.
- Este programa puede ser sujeto a modificaciones y ampliaciones en su contenido de acuerdo con los avances de la tecnología, pero estas no podrán hacerse en forma unilateral por los instructores, sino de común acuerdo con la División Técnico Docente del INFOP.
- El instructor es responsable de desarrollar este programa, y debe asegurarse de que todo el contenido de las unidades didácticas sea comprendido y dominado en forma correcta por las y los participantes, antes de pasar a las unidades didácticas siguientes y así hasta concluir el programa.
- Se establece un tiempo previsto para la ejecución de los contenidos, lo que no obliga al instructor a dar por terminada la formación - capacitación si no tiene la garantía de que las y los participantes han aprendido correctamente todas las unidades didácticas del programa.

- Para la evaluación del aprendizaje, los instructores del área en forma conjunta y con suficiente anticipación a la práctica de las pruebas, deberán elaborar los instrumentos necesarios y reales de acuerdo al tema a evaluar.
- Para que se realice correctamente el proceso de enseñanza aprendizaje y se logren los objetivos propuestos, los instructores deberán contar con todos los recursos didácticos, como pizarrón, computadora, reproductor multimedia, manuales de instrucción, equipo, herramientas, materiales, etc.
- El instructor preparará un plan de trabajo en base al contenido del programa, así como un presupuesto de los materiales necesarios para la ejecución de los trabajos prácticos de los participantes.
- El instructor debe llevar un registro individual del avance de cada participante, por módulo, para efectos de la certificación.
- Los contenidos modulares sujetos a cambio o sustitución de las tareas por otras, serán factibles siempre y cuando no cambie su contenido operacional y conocimientos, al efectuarse la permuta.
- En primera instancia el jefe inmediato será el responsable de la supervisión de actividades que los instructores realicen, en la aplicación de este programa.
- Para fines de control y certificación, los instructores están obligados a utilizar correctamente toda la documentación técnico docente y presentarla en forma de carpeta, cuando sea requerido para ello por la autoridad competente.
- Para un desarrollo de aprendizajes afectivos de los contenidos de este programa curricular, se recomienda que quien lo aplique no dirija más de 20 participantes en eventos presenciales y hasta 30 en eventos semipresenciales o totalmente a distancia.

## 2. Lista de materiales y herramientas a utilizar

Nombre	Especificaciones	Unidad	Cantidad		Uso		Total
			Inst.	Curso	Ind.	Col.	
<b>Seguridad e higiene</b>							
Botiquín	Metálico	c/u		1		X	1
Extintidor	De incendios	c/u		1		X	1
Uniforme	De la empresa	c/u		15	X		15
Medicinas	Varias	c/u		30		X	30
<b>Equipo</b>							
Escritorio	Metálico	c/u	1		X		1
Silla	Metálicas	c/u		20	X		20
Mesa	Metálicas	c/u		6		X	6
Proyector multimedia		c/u		1		X	1
Computadora	De escritorio	c/u		20	X		20
Pizarrón	Formica blanco	c/u		1		X	1
Archivero	Metálico	c/u		2		X	2
Calculadora	HP personales	c/u		20	X		20
Central telefónica		c/u		1		X	1
Tarificador		c/u		1		X	1
Equipo de sonido	Ambiental	c/u		1		X	1
Equipo de audio		c/u		1		X	1
Kardex		c/u		1		X	1

Inst.: Instructor • Ind.: Individual • Col.: Colectivo

Nombre	Especificaciones	Unidad	Cantidad		Uso		Total
			Inst.	Curso	Ind.	Col.	
<b>Materiales</b>							
Papel bond	Tamaño carta	Resma		12		X	12
Papel bond	Tamaño oficio	Resma		12		X	12
Borrador	De pizarra	c/u		2		X	2
Libreta	Tipo únicas	c/u		36		X	36
Papel bond	Para papelografo	Resma		4		X	4
Lápiz	Grafito	Docena		3		X	36
Lápiz	Tinta	Docena		3		X	36
Marcador permanente	Para pizarra	Docena		2		X	24
Marcador para pizarra acrílica	Varios colores	Docena		2		X	24
<i>Masking tape</i>	Marca 3M	c/u		6		X	6
Cartulina	De varios colores	Resma		1		X	1
Tijera	Metálicas para papel	c/u		20	X		20
Tachuelas	Pequeñas	Caja		5	X		5
Fólder	Tamaño carta	Caja		2	X		2
Clips jumbo	Metálicos	Caja		5	X		5
Clips pequeños	Metálicos	Caja		5	X		5
Grapas Standard	Metálicas	caja		5	X		5
<b>Planning</b>	De reservas	c/u		1	X		1
Ficheros	Para diskettes de informática			1	X		1
Talonario	Varios			10	X		10
Tarjeta	Kardex			50	X		50
Libro	De recepción			1	X		1
Propaganda	Variada			50	X		50
Mapa de carretera				5		X	5
Guía de restaurantes				5		X	5
Guía de hoteles				5		X	5
Libro	De incidencias			1		X	1
Hoja de servicio	De despertador			30	X		30
Sobre	Aéreos	Doc.		5	X		5
Sobre	Manila	Doc.		5	X		5
Calendario	Del año	c/u		1	X		1
Guía telefónica	Actualizada	c/u		1	X		1
Guía telefónica	Interna	c/u		1	X		1

# Direcciones

## **INFOP – Tegucigalpa**

Bulevar Centroamérica, frente entrada colonia Miraflores  
Apartado postal 3235 Tegucigalpa, M.D.C. Honduras  
Tel.: 2230-2433 / 2230-2914 / 2230-2088  
Fax: 2230-0679

## **INFOP – San Pedro Sula**

Zona el Cacao, 35 calle, 3ra. avenida, sureste  
5 cuadras después de la Toyota (Corporación Flores),  
Apartado postal 849, San Pedro Sula, Cortés  
Tel.: 2556-8233  
Tel/Fax: 2556-7799

## **INFOP – La Ceiba**

Prolongación Bulevar 15 de Septiembre,  
La Ceiba, Atlántida  
Tel.: 2441-0504 / 2441-0414  
Tel./fax: 2441-0307

## **INFOP – San Lorenzo**

Barrio Altos de la Cruz, siguiendo la carretera  
Panamericana, antes de las bodegas de la PEPSI  
San Lorenzo, Valle  
Tel./Fax: 2881-2954

