

PROPUESTAS DIDÁCTICAS PARA LA ETP NO PRESENCIAL

Familia Profesional

Turismo y Hostelería - Ordenanza n. 05-2017

Título .TUH002_3 BT en Servicios de Alojamiento



Esta propuesta tiene la finalidad de servir como una referencia sugerente para la conformación de la planificación docente de las actividades de enseñanza / aprendizaje en el enfoque por competencias en la modalidad de educación a distancia.

Módulo formativo MF023 Recepción.

Resultado de aprendizaje MF023_3_RA01 RA3.1: Analizar los procesos propios del departamento de recepción y aplicar los procedimientos necesarios para la correcta prestación de los servicios que le son esenciales y según los procedimientos establecidos.

Sugerencias de Actividades de Enseñanza / Aprendizaje a desarrollar en modalidad virtual

Act.1.1.1 Investigación y exposición por parte de los estudiantes a través de una plataforma de comunicación, y presentando en Power point; el objetivo, funciones, importancia, ubicación y composición o áreas (front office o área de mostrador y el back office u oficina administrativa), las tareas específicas por turnos de trabajo del departamento de recepción de un establecimiento de alojamiento. Act.1.1.2 Elaboración de organigrama en línea del departamento de recepción de un establecimiento de alojamiento, utilizando herramienta tecnológica. Act.1.1.3 Elaboración de infografía sobre la descripción de puestos del departamento de recepción y su relación con otros departamentos del establecimiento de alojamiento; y características de las principales instalaciones complementarias y auxiliares. Act.1.1.4 Elaboración de mapa mental, utilizando herramienta tecnológica, sobre el perfil, normas de conducta, deberes y prohibiciones del personal del departamento de recepción de un establecimiento de alojamiento. Act.1.1.5 Realización de foro de debate con preguntas de respuestas abiertas, sobre el papel que juega el departamento de recepción en el compromiso de ofrecer un servicio de calidad en el establecimiento hotelero.

Act.1.2.1 Elaboración de tríptico sobre los principales documentos utilizados en la recepción de un establecimiento de alojamiento, identificando sus características y uso. Act.1.2.2 Visualización de videos tutoriales por parte del docente o YouTube, sobre las aplicaciones informáticas utilizadas para la gestión de la información en el departamento de recepción de establecimiento de alojamiento, identificando sus características, beneficios y usos. Luego de visualizado el video el estudiante elaborará un informe de acuerdo a los requisitos establecidos.

Act.1.3.1 Visualización de videos en YouTube sobre los procedimientos de entrada o registro (check-in) del huésped en el establecimiento de alojamiento. Luego de visto el video, el estudiante completará un cuestionario en línea. Act.1.3.2 Elaboración de flujogramas sobre los procesos de entrada (check-in), check-in online y auto-check-in de los huéspedes en un establecimiento de alojamiento, presentando las operaciones y pasos establecidos. Act.1.3.3 Simulación de supuesto caso en la que el estudiante ejecuta el proceso de registro de entrada (check-in) de un huésped en un establecimiento de alojamiento, con o sin reserva, utilizando los principales documentos y aplicaciones informáticas, y cumpliendo con las normas de calidad, satisfacción y servicio al cliente. (Los procesos ejecutados por los estudiantes en la actividad serán grabados en videos y colgados en la plataforma).

Act.1.4.1 Elaboración de infografía sobre los servicios que brinda el departamento de recepción durante la estadía de los huéspedes, describiendo las operaciones y procesos establecidos. Act.1.4.2 Visualización de videos en YouTube sobre los procedimientos de salida (check out) del huésped en establecimiento de alojamiento. Luego de visto el video, el estudiante completará un cuestionario en línea. Act.1.4.3 Elaboración de ensayo sobre la importancia de actuar con rapidez, precisión y respetando la confidencialidad en todos los procesos de prestación de servicios durante la llegada, estancia y salida del huésped en el establecimiento de alojamiento, desde el punto de vista de la percepción de la calidad. Act.1.4.4 Simulación de supuesto caso en la que el estudiante ejecuta el proceso de salida (check-out) de un huésped en un establecimiento de alojamiento, cumpliendo con las normas de calidad, satisfacción y servicio al cliente. (Los procesos ejecutados por los estudiantes en la actividad serán grabados en videos y colgados en la plataforma).

Estrategias de Enseñanza / Aprendizaje correspondientes a estas actividades

Estrategias expositivas de conocimientos elaborados y/o acumulados; Estrategias de descubrimiento e indagación; Estrategia de indagación dialógica o cuestionamiento; Sociodrama o dramatización. (Simulación); El debate.;

PROPUESTAS DIDÁCTICAS PARA LA ETP NO PRESENCIAL

Herramientas propuestas para desarrollar la Actividad de Enseñanza / Aprendizaje vía virtual

☑ Correo electrónico,;☑ Mensajes directos y grupos de WHATSAPP;☑ ZOOM;☑MICROSOFT TEAMS;• Google Classroom;• Mil Aulas (Moodle);

Recursos propuestos como contenidos Conceptuales y Procedimentales para esta Actividad de Enseñanza/Aprendizaje a desarrollar vía virtual

Documento en Word o PDF ;Infografía;Organizador gráfico;Audio;Presentación de dispositivos multimedia;Video / Stream / Youtube;

Recursos para grabar lecciones en video:

<https://www.educacionrespuntocero.com/experiencias/recursos-para-grabar-lecciones-en-video/>

Herramientas para diseñar organigrama y mapas mentales en línea: Canva, Creately, Lucidchart, Google Docs, etc.

Herramientas para diseñar infografías: Canva, Visual.ly, Infogram, Wordel, Piktochart, visualize.me, entre otros.

Herramienta para diseñar tríptico: <https://www.visme.co/es/triptico/>

Herramientas para diseño de flujogramas: draw.io, Lucidchart, SmartDraw.

Estrategias de evaluación propuestas para las actividades de Enseñanza/Aprendizaje a desarrollar vía virtual

Mapas conceptuales y semánticos.;Debates.;Intercambios orales.;Ensayos, trabajos.;Rúbricas.;Escala y pautas de observación y actitudinales.;

Herramientas propuestas como Instrumentos de evaluación para las Actividades de Enseñanza/Aprendizaje a desarrollar vía virtual

☑ Quizizz, ;☑ Microsoft Forms, ;☑ Google Forms, ;☑ Kahoot, ;☑ Moodle;

Aspectos procedimentales que NO se puede realizar de forma virtual

Ninguno para este RA

Propuesta elaborada por

Técnico docente responsable:

Milagros Reyes

Comisión de elaboración propuestas didácticas para la ETP No Presencial

José Canario

Elisa Cuello

Jimmy Coste Yost

Sistematización y documentación

Jimmy Coste Yost

Agosto 2020