

## “Recepción en Establecimientos de Alojamiento”

*Nivel de Cualificación: 3 (tres)*

<b>COMPETENCIA GENERAL</b>	Ofrecer servicios de reservas, recepción y atención al cliente, satisfaciendo las expectativas del pasajero individual o de grupos, aplicando estándares de calidad, mejoramiento continuo y normas vigentes.
----------------------------	---

UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS FORMATIVOS	CARGA HORARIA
1. Gestionar las reservas y la recepción de los pasajeros/huéspedes	1. Reservas y recepción de los pasajeros/huéspedes.	80
2. Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.	2. Atención a los pasajeros/huéspedes.	80
3. Atender y registrar las comunicaciones externas e internas	3. Gestión de las comunicaciones internas y externas.	60
4. Gestionar el departamento de recepción	4. Gestión el departamento de recepción.	100
5. Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades de la Familia Profesional de Hospitalidad	5. Inglés a nivel intermedio para Hospitalidad.	80
6. Comunicarse en un idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional.	6. Idioma extranjero básico.	80
<b>Carga Horaria Total del Perfil Profesional</b>		<b>480</b>

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)**  
**Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)**  
**Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos**

<b>Nombre del módulo</b>	Reservas y recepción de los pasajeros/huéspedes.	<b>Código</b>	MF0135_3
<b>Familia profesional</b>	Hospitalidad		
<b>Perfil profesional</b>	Recepción en establecimientos de alojamiento.		
<b>Código del perfil profesional</b>	HOSP0074_3		
<b>Nivel de competencia (CNPP)</b>	3 (tres)		
<b>Duración del módulo</b>	80 horas	<b>Modalidad</b>	Presencial
<b>Perfil de entrada del participante</b>	<b>Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación Media concluida.</li> <li>- Educación Media Abierta concluida.</li> <li>- Educación Media para Personas Jóvenes y Adultas concluida.</li> <li>- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 2 de cualificación.</li> </ul>		
<b>Perfil del profesional formador</b>	<b>Perfil académico (competencias técnicas)</b>	<b>Experiencia profesional requerida</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o,</li> <li>- Título de Técnico Superior o,</li> <li>- Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.</li> </ul>	<b>Con titulación</b>	<b>Sin titulación</b>
		1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral
<b>Competencias pedagógicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Título de profesor / docente en cualquier especialidad o,</li> <li>-Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o</li> <li>-Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.</li> </ul>			
<b>Perfil de salida del participante</b>	<b>Una vez concluido los “6” módulos, el participante tendrá el perfil de “Recepción en establecimientos de alojamiento”.</b>  <b>Otras ocupaciones y posibles puestos de trabajo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepcionistas y empleados de informaciones</li> <li>- Recepcionista de hotel, Recepcionista de sanatorios</li> <li>- Oficial de reservas, jefe de recepción</li> <li>- Telefonistas</li> </ul>		

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

<b>Objetivo General</b>	Gestionar las reservas y la recepción de los pasajeros/huéspedes.
<b>Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *</b>	
<b>RA1. Efectuar las tareas previas al procesamiento de reserva de habitaciones teniendo en cuenta los procedimientos manuales e informáticos establecidos.</b>	
<p>CE1.1. Identificar los sistemas y medios de gestión de los servicios de reserva de habitación utilizados en el medio (página web, aplicaciones de reservas y otros).</p> <p>CE1.2. Analizar la información/datos operativos contenida en los diferentes sistemas y medios de comunicación, elaborando acciones para la gestión de reservas y ventas futuras.</p> <p>CE1.3. Procesar los documentos (impresos y digitales) utilizados para la gestión de las reservas (previsiones de ocupación, clientes no presentados, modificaciones, anulaciones, datos de clientes y de empresas, garantía solicitada, correspondencia y mensajería).</p> <p>CE1.4. Planificar la prestación del servicio de forma adecuada, teniendo en cuenta las características del establecimiento: capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de la empresa, tipología de clientes, etc.</p> <p>CE1.5. Aplicar las técnicas de ventas según sus tipos y los medios de gestión utilizados en hotelería.</p> <p>CE1.6. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a los trabajos previos y propios del procesamiento de reserva y a partir de los datos facilitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistematización de la gestión para las reservas.</li> <li>- Aplicación de procedimientos para la realización de las reservas de habitaciones.</li> <li>- Actualización de la información recibida en el sistema.</li> <li>- Importancia de contar con datos para operativizar las reservas.</li> <li>- Explicación de la importancia de estipular y respetar los tiempos y las restricciones en lo convenido para los diferentes tipos de reservas.</li> <li>- Aplicación de técnicas de venta para la venta de servicios.</li> </ul> <p>CE1.7. Demostrar respeto y honradez en la aplicación de los procedimientos propios del área.</p> <p>CE1.8. Demostrar actitud de responsabilidad en cada actividad que realiza.</p>	
<b>RA.2. Organizar la prestación del servicio de ingreso y egreso de pasajeros/huéspedes de acuerdo con los procedimientos manuales e informáticos establecidos por la empresa.</b>	
<p>CE2.1. Aplicar principios de ergonomía y seguridad e higiene en la delimitación de los espacios destinados al área de recepción, teniendo en cuenta la capacidad de carga.</p> <p>CE2.2. Organizar el espacio físico, teniendo en cuenta la adaptación a los medios disponibles y el flujo de trabajo existente.</p> <p>CE2.3. Asociar las tareas a los puestos de trabajo del área de recepción, indicando criterios de eficacia y eficiencia aplicables en la prestación del servicio.</p> <p>CE2.4. Aplicar procedimientos para la prestación de servicios, teniendo en cuenta las características del establecimiento, su capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa y tipo de clientes, entre otros.</p> <p>CE2.5. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a la prestación de servicios de entrada y salida de clientes y a partir de los datos facilitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de principios de ergonomía y seguridad e higiene en la delimitación de los espacios.</li> <li>- Demostración de capacidad de carga de espacios, m2 por persona en el área de recepción.</li> <li>- Organización de los espacios físicos del área.</li> <li>- Identificación y ajuste de criterios para la aplicación de la prestación de los servicios:</li> <li>- Características del establecimiento <ul style="list-style-type: none"> <li>- Categoría</li> <li>- Capacidad</li> <li>- Ubicación</li> <li>- Tipo de oferta</li> <li>- Política de empresa</li> <li>- Tipo de clientes</li> </ul> </li> </ul> <p>CE2.6. Justificar la importancia de actuar con rapidez y precisión en los procesos de entrada y salida de clientes.</p> <p>CE2.7. Demostrar iniciativa e interés por la aplicación de los principios ergonómicos y por el uso de la normativa vigente relacionada con seguridad e higiene en establecimientos de alojamiento.</p>	

CE2.8. Controlar los procedimientos realizados para determinar la capacidad y eficacia de los procesos de recepción.

**RA.3. Aplicar el proceso de ingreso (*check in*) teniendo en cuenta los procedimientos manuales e informáticos establecidos y la normativa vigente..**

CE3.1. Identificar las habitaciones y su *status*/estado de manera a contar con la disponibilidad de para las asignaciones según fecha de ingreso, utilizando los códigos/siglas manejadas en hospitalidad.

CE3.2. Verificar los documentos personales y de garantía, necesarios para el ingreso formal del huésped al sistema de gestión, cumpliendo con los procedimientos establecidos.

CE3.3. Describir las fichas de registro de pasajeros, identificando los datos obligatorios que debe contener.

CE3.4. Explicar el procedimiento para la adjudicación de habitaciones utilizando medios analógicos y digitales.

CE3.5. Describir el procedimiento de entrega de llaves o sistema de apertura, explicando las formas de utilización con rapidez y cortesía, según lo establecido en el manual del establecimiento.

CE3.6. Cumplimentar los documentos y apertura de folios, necesarios para el registro y comprobación de consumos y usufructo de servicios dentro del establecimiento por parte del huésped.

CE3.7. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referido al proceso de ingreso (*check in*) y a partir de los datos facilitados:

- Identificación del estatus de las habitaciones y sus códigos/siglas utilizadas en hospitalidad.
- Identificación de documentos necesarios para el registro del pasajero al sistema operativo.
- Solicitud de documentos de acreditación del pasajero.
- Comprobación de documento de identidad con la persona presente en el sitio.
- Obtención de datos de una tarjeta de crédito o documento de garantía.
- Obtención de firma del pasajero.
- Aplicación de procedimiento de entrega de llave o sistema de apertura.
- Habilitación de folio /cuenta del pasajero.

CE3.8. Reconocer la importancia de introducir y registrar datos en el sistema de gestión, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad con el pasajero

CE3.9. Mantener organizado en todo momento su lugar de trabajo, cumpliendo las normas establecidas.

**RA.4. Aplicar el proceso de egreso (*check out*), teniendo en cuenta los procedimientos manuales e informáticos establecidos y normativa vigente.**

CE4.1. Recibir el pedido de cierre de cuenta, iniciando el procedimiento de egreso o *check out*.

CE4.2. Describir el proceso de comunicación con las diferentes áreas del establecimiento para la salida de pasajeros, procediendo a la solicitud de informe de gastos y verificación de habitación a fin de cumplir los procedimientos establecidos.

CE4.3. Elaborar el estado de cuenta del pasajero, según procedimiento estipulado.

CE4.4. Explicar el proceso de presentación del estado de cuenta al pasajero para su validación, incluyéndolas las consultas para la verificación de gastos efectuados.

CE4.5. Procesar la documentación para el cierre de cuenta del pasajero.

CE4.6. Justificar la necesidad de actuar con rapidez y cortesía en la entrega del detalle de cuentas al pasajero, para el cierre del proceso.

**Contenidos Formativos**

**Contenidos conceptuales**

Procesamiento de reservas

- Características del establecimiento: capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de la organización, tipología de clientes.
- Tratamiento de las reservas.
- Tarifas: validaciones, restricciones y políticas.
- Monedas de uso oficial: conversiones.
- Sistemas y medios de gestión de los servicios de reserva.
- Documentación para la reserva.

**Misión:** Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Códigos/siglas /abreviaturas utilizadas en alojamiento.
- Aplicaciones informáticas de gestión de reserva.
- Procedimientos de conformación, modificación y cancelación de reserva.
- Técnicas de reserva, aplicación y ventas.

#### Servicio de entrada y salida de clientes

- Ergonomía: principio y aplicación.
- Seguridad e higiene en espacios públicos.
- Puestos de trabajo del área de recepción.
- Prestación de servicios: procedimientos.
- Capacidad de carga.

#### Proceso de ingreso (*check in*)

- Habitación: *status*/estado
- Código/siglas utilizadas en hotelería
- Documentaciones personales y de garantía: Documento de identidad y Tarjeta de crédito
- Documentación interna: fichas de registro de pasajeros, folios y comandas (servicios usufructuados por el pasajero).
- Sistema de apertura: Llaves, tarjetas y Procedimiento para la entrega
- Seguridad, confidencialidad e integridad con el pasajero: criterios
- Entrada de clientes/huéspedes: con o sin reserva, de grupos,
- Estancia de clientes: Operaciones y procesos durante su estadía, análisis y aplicaciones prácticas.

#### Proceso de egreso (*check out*)

- Medios de pago y sus formas de aplicación.
- Facturación y cobro: contado, crédito (procedimientos manuales e informáticos).
- Cierre diario.
- Aplicaciones informáticas de gestión de recepción: aplicación y uso.
- Estado de cuenta: pasajero y/o empresa, procedimiento para su entrega y conformidad.
- Cierre de cuenta: Solicitud del pasajero u titular.
- Comunicación interna: coordinación interdepartamental.

#### **Contenidos procedimentales**

##### Aplicación de procesamiento de reservas:

- Gestión de los servicios de reserva
- Aplicación de tarifas: validaciones, restricciones y políticas
- Documentación para la reserva
- Utilización de Códigos/siglas /abreviaturas de alojamiento.
- Aplicaciones informáticas de gestión de reserva
- Modificación y cancelación de reserva.
- Técnicas de reserva, aplicación y ventas
- Conversión de Monedas de uso oficial: internacional a nacional
- Procedimientos de control
- Ejecución para la entrada y salida de clientes
- Aplicación de principios de Ergonomía
- Aplicación de protocolos y normativas de seguridad e higiene en espacios.
- Identificación de puestos de trabajo del área de recepción
- Prestación de servicios: procedimientos

**Misión:** Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Utilización de capacidad de carga

Realización del ingreso de pasajeros (*check in*)

- Identificación de las habitaciones según *status/estado*
- Aplicación de código/siglas utilizadas en hotelería
- Documentaciones personales y de garantía: Documento de identidad y Tarjeta de crédito
- Documentación interna: fichas de registro de pasajeros, folios y comandas (servicios usufructuados por el pasajero).
- Sistematización de apertura a través de llaves y tarjetas magnéticas
- Aplicación de protocolos de seguridad, confidencialidad e integridad con el pasajero
- Aplicación del proceso de ingreso de clientes/huéspedes: con o sin reserva, individual o de grupo
- Registración de documentación (servicios usufructuados) por el pasajero durante la estancia

Realización del egreso (*check out*)

- Ejecución de Cierre de cuenta por solicitud del pasajero u titular
- Comunicación interna en coordinación interdepartamental.
- Ejecución de cobro, caja y facturación
- Gestión y actualización de ficheros
- Aplicación de procesos de cierre diario de caja.
- Aplicaciones informáticas de gestión de recepción

**Contenidos actitudinales**

- Respeto por los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Valoración de la importancia de la precisión de la facturación de los servicios prestados.
- Responsabilidad del trabajo propio.
- Participación y colaboración activa en el equipo de trabajo.
- Interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes o usuarios de alojamiento.
- Autonomía en la resolución de pequeñas contingencias habituales en alojamientos.
- Importancia de la organización del lugar de trabajo.
- Actúa con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Finaliza el trabajo en los plazos establecidos.
- Demuestra flexibilidad para entender los cambios.
- Demuestra cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia los clientes.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

## Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

### Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

### Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente).
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

### Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

## Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

### Local/Infraestructura:

<b>Espacio</b>	<i>Hasta 20 estudiantes</i>	<i>Hasta 40 estudiantes</i>
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante
<i>Taller de Alojamiento – Área de Recepción</i>	40 m <sup>2</sup>	60 m <sup>2</sup>

### Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

#### Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Material de oficina diverso.
- Impresos y documentos administrativos.
- Documentación informativa. (planillas con casos prácticos)
- Código del Trabajo. Ley 213/1993
- Norma Paraguaya - PNA 50 018 18, Clasificación Hotelera.
- Guía de Interpretación de la Norma de Categorización.
- Secretaria Nacional de Turismo. Resol. N° 956-2017 Modificación parcial de la 332-10 Categ. H y HX
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020
- Norma Paraguaya NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad. por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN)
- Norma Paraguaya NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN)

#### Taller de Alojamiento – Área de Recepción

##### Front Office:

##### Mobiliario

- Mostrador (0,90 a 1.10 de alto por 1,40 de ancho) con cajones con llaves
- Armario o estante con puertas y llave para el resguardo de los documentos y elementos de uso cotidiano en el área.
- Los sofás y sillones (2)

##### Equipos y maquinas

- Programa de ofimática
- Software especializado
- Calculadora con impresora
- Ordenadores.
- Impresoras.
- Detector de Billetes falsos
- Tarificador para las llamadas
- Equipo de megafonía.
- Posibilidad de fichero físico (si el registro de habitaciones todavía no está informatizado)
- Tablón de anuncios. (informador)



**Misión:** Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Equipos de comunicación (central telefónica, teléfono móvil, *Walkie Talkie* y otros)
- Equipo codificador de tarjetas magnéticas en caso posible.
- Llave maestra

**Elementos o Utensilios**

- Llaves o tarjetas de accesos
- Elementos de oficina (lápiz de papel, pinceles (negro rojo azul, resaltador, tijera, presilladora, desengrapadora, perforadora, cintas de embalaje, hojas blancas)
- Libro de reclamaciones
- Documentación propia del área (fichas del pasajero, registro de notas/mensajes, folletería, lista de precios de servicios.
- Expositores de material informativo y promocional.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta.
- Impresos y documentos administrativos.

**Elementos necesarios, propios de la clase impartida:**

- 

Elaborado por: Equipo A y DF-CIMA

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)  
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)  
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos**

<b>Nombre del módulo</b>	Atención a los pasajeros/huéspedes.	<b>Código</b>	MF0095_2
<b>Familia profesional</b>	Hospitalidad		
<b>Perfil profesional</b>	Recepción en establecimientos de alojamiento.		
<b>Código del perfil profesional</b>	HOSP0074_3		
<b>Nivel de competencia (CNPP)</b>	2 (tres)		
<b>Duración del módulo</b>	80 horas	<b>Modalidad</b>	Presencial
<b>Perfil de entrada del participante</b>	<b>Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación Escolar Básica concluida.</li> <li>- Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas concluida.</li> <li>- Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación).</li> <li>- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación.</li> </ul>		
<b>Perfil del profesional formador</b>	<b>Perfil académico (competencias técnicas)</b>	<b>Experiencia profesional requerida</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o,</li> <li>- Título de Técnico Superior o,</li> <li>- Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.</li> </ul>	<b>Con titulación</b>	<b>Sin titulación</b>
		1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral
<b>Competencias pedagógicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en cualquier especialidad o,</li> <li>- Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o</li> <li>- Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.</li> </ul>			
<b>Perfil de salida del participante</b>	<b>Una vez concluido los “6” módulos, el participante tendrá el perfil de “Recepción en establecimientos de alojamiento”.</b>  <b>Otras ocupaciones y puestos de trabajo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepcionistas y empleados de informaciones</li> </ul>		

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepcionista de hotel, Recepcionista de sanatorios</li> <li>- Oficial de reservas, jefe de recepción</li> <li>- Telefonistas</li> </ul>
--	---

<b>Objetivo General</b>	Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.
-------------------------	--

**Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) \***

**RA.1. Analizar la cultura de calidad aplicable en los establecimientos turísticos, describiendo los criterios, las herramientas y las buenas prácticas del sistema de calidad turística.**

**CE1.1.** Explicar la cultura y sistema de calidad utilizada en los establecimientos turísticos, detallando la normativa aplicable y las incidencias más habituales en las prestaciones de los servicios.

**CE1.2.** Describir los métodos utilizados habitualmente para evaluar la calidad del servicio prestado por una empresa/organización turística.

**CE1.3.** Identificar condiciones determinadas de la prestación del servicio de la empresa/organización turística.

**CE1.4.** Identificar procedimientos de calidad para la transmisión de información dentro de la empresa/organización turística.

**CE1.5.** Fomentar las buenas prácticas en las actividades desarrolladas cada día, cumpliendo los estándares establecidos.

**CE1.6.** Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a la cultura de calidad en el proceso de atención en diferentes situaciones turísticas

- Análisis y síntesis de la información suministrada.
- Detección de fallos.
- Confección de informes donde se recojan de manera estructurada y clara la situación detectada, conclusiones y alternativas que puedan suponer una mejora utilizando las herramientas de gestión e informáticas disponibles.

**CE1.7.** Valorar la importancia de la cultura de calidad en la realización de las actividades diarias de los establecimientos turísticos.

**CE1.8.** Demostrar capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad en la realización de las actividades.

**RA.2. Aplicar técnicas y habilidades de comunicación en situaciones de atención/asesoramiento al pasajero/huésped a fin de satisfacer sus expectativas.**

**CE2.1** Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de alojamiento o atención a huéspedes en diferentes situaciones turísticas.

**CE2.2** Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de atención al turista/cliente, diferenciando las barreras, puntos fuertes y débiles en el proceso de comunicación y los elementos necesarios para una comunicación efectiva.

**CE2.3.** Describir las fases que componen el proceso de atención al pasajero/huésped a través de diferentes canales de comunicación: presencial, telefónico o telemático.

**CE2.4.** Explicar los errores más habituales que se cometen en la comunicación no verbal y su impacto sobre el mensaje verbal que se pretende transmitir.

**CE2.5.** Describir los fundamentos de la escucha activa, especificando los componentes actitudinales, los errores y las consecuencias de una comunicación no efectiva.

**CE2.6.** Identificar los tipos de clientes o usuarios en los diversos supuestos planteados en el aula, asociándolos al perfil y segmento idóneo.

**CE2.7.** Atender a supuestos pasajeros/huéspedes mediante conversaciones telefónicas o de contestación a consultas realizadas por correo electrónico, realizando las siguientes acciones:

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Identificación al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo y cortesía.
- Adaptación a la conversación a la situación de la que se parte.
- Obtención, en su caso, la información histórica del cliente acudiendo a la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
- Empleo de las técnicas y actitudes idóneas para el desarrollo de la comunicación.
- Registro de la información relativa a la consulta en la herramienta de gestión seleccionada a este efecto.

**CE2.8.** Aplicar en casos simulados en el aula de comunicación con pasajeros/huésped seleccionado la técnica más ajustada al tipo de cliente o usuario y a las características del servicio ofertado y manteniendo actitud de escucha activa, empatía y comunicación asertiva para:

- Interpretación de necesidades
- Respuesta a peticiones
- Aplicación de normas de seguridad
- Entrega de información general y turística

**CE2.9.** Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes o usuarios con asertividad, cortesía, amabilidad, discreción y confidencialidad, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información.

**RA.3. Mantener actitudes de predisposición en la atención al cliente analizando la importancia de superar sus expectativas con relación al trato recibido.**

**CE3.1.** Analizar las expectativas e intereses de diferentes tipos de clientes que utilizan los servicios turísticos.

**CE3.2.** Asociar la capacidad de empatía con las necesidades de los diferentes tipos de clientes, compañeros y/o colaboradores, que se relacionen en la prestación de servicios turísticos.

**CE3.3.** Valorar la importancia de mantener una actitud amable y cercana en el trato con el cliente que usufrutua el servicio turístico.

**CE3.4.** Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, compañeros y/o colaboradores.

**CE3.5.** Valorar la importancia de la imagen corporativa cumpliendo los estándares estipulados.

**CE3.6.** Argumentar la importancia de la recogida de información sobre la satisfacción del usuario y los métodos básicos a aplicar para su valoración y cambios en caso de ser necesario.

**CE3.7.** Resolver los casos prácticos planteados en el aula, referidos a las actitudes de predisposición en la atención al cliente analizando la importancia de superar sus expectativas con relación al trato recibido, como:

- Respeto por la idiosincrasia de cada cultura.
- Reconocimiento de la existencia de diferentes modos de pensar y actuar en las diferentes culturas.
- Intervención al individuo y su entorno, reconociendo las diversas expresiones culturales de los sujetos individuales y colectivos, protegiendo las características propias del ser humano, el secreto profesional, el consentimiento informado y la autonomía de cada turista o cliente.
- Creación de una relación empática y respetuosa con el pasajero/huésped o cliente, acorde con la situación de la persona.

**CE3.8.** Reconocer las responsabilidades legales relacionadas con la autonomía y libertad del pasajero/huésped, así como la protección de datos personales.

**RA.4. Aplicar técnicas de primeros auxilios, determinando la más adecuada en función de la situación y de acuerdo con los protocolos establecidos.**

**CE4.1.** Explicar los tipos de accidentes y situaciones de emergencia sanitaria más habituales en actividades turísticas.

**CE4.2.** Identificar los protocolos de primeros auxilios, según tipo de contingencia y normativa vigente.

**CE4.3.** Identificar la existencia de una urgencia vital y los mecanismos de actuación previstos en diferentes casos de emergencias.

**CE4.4.** Explicar la técnica de reanimación cardio pulmonar (RCP) y los pasos para su secuencia de aplicación de acuerdo con los estándares internacionales aceptados.

**CE4.5.** Relacionar materiales/equipos y utilización de estos en diferentes situaciones de urgencias.

**CE4.6.** Aplicar las técnicas necesarias de primeros auxilios en diferentes supuestos planteados en el aula, referidos a la existencia de:

- Fracturas
- Cortaduras
- Quemaduras
- Descargas eléctricas
- Intoxicaciones
- Hemorragias
- Luxaciones
- Maniobras de reanimación cardio pulmonar (RCP)

**CE4.7.** Describir los equipos de extinción de incendio, explicando su utilidad en función del tipo de fuegos y origen.

**CE4.8.** Explicar el manejo de los extintores, detallando los cuidados que deben ser aplicados para mantenerlos en óptimas condiciones de uso.

**CE4.9.** Demostrar una actitud de responsabilidad en el cuidado de su salud y la de los demás aplicando las normas básicas.

**RA.5. Atender las peticiones, quejas y reclamos planteados por los pasajeros/huéspedes, aplicando los procesos necesarios para su tramitación**

**CE5.1.** Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y privados de protección al consumidor y explicar su competencia.

**CE5.2.** Describir las consultas, quejas y reclamaciones más habituales que presenta un pasajero/ huésped.

**CE5.3.** Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal (oral, escrito o medios electrónicos).

**CE5.4.** Describir el procedimiento administrativo legal de quejas y reclamaciones, según ámbito determinado.

**CE5.5.** Realizar en casos simulados de quejas o reclamos de clientes:

- La identificación de los elementos de la queja/reclamación.
- El argumento de las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente turístico, y creando un clima de confianza con él.
- La utilización de la escucha activa y las técnicas de asertividad.
- La orientación sobre los mecanismos extrajudiciales posibles.
- La identificación, de acuerdo con las reclamaciones, con qué área/s de la empresa y/u organismos se realizarían las gestiones, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- El registro de las quejas o reclamos en diversos formatos previamente establecidos.
- La redacción de los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos.
- La presentación de la solución final que demuestre la satisfacción del pasajero/huésped.

**CE5.6.** Aplicar en supuestos prácticos planteados en el aula técnica de fidelización de clientes y usuarios de servicios turísticos, seleccionando las idóneas para cada caso.

**CE5.7.** Aplicar en supuestos prácticos planteados en el aula las técnicas de mediación para la solución de posibles anomalías o errores en los servicios turísticos, con la finalidad de satisfacer a los clientes y usuarios.

## Contenidos formativos

### Contenidos conceptuales

#### La calidad en los servicios turísticos:

- Concepto y origen de la calidad.
- La gestión de la calidad en las empresas de servicios turísticos.
- Cultura de calidad
- Sistema de Calidad
- Herramientas de Calidad
- El control y el aseguramiento de la calidad.
- Incidencias habituales en la prestación de los servicios turísticos.
- La satisfacción del cliente. Control y medición.
- La excelencia en el servicio al cliente
- Objetivos de la empresa
- Manual de Buenas Prácticas del Sistema de Calidad Turística.
- La satisfacción de los clientes de servicios turísticos. Factores y percepción.
- La calidad y seguimiento de la atención al cliente. Documentación de seguimiento
- Normativa de calidad vigente para los servicios turísticos. (SENATUR Atención Ciudadana)
- Las normas ISO 9000. Funcionamiento de la certificación.

#### La comunicación y la atención a clientes de servicios turísticos:

- Protocolo de servicios.
- El proceso de atención al cliente/usuario de servicios turísticos.
- Pautas de comportamiento. Disposición previa. Respeto y amabilidad. Implicación en la respuesta.
- Tipología de clientes.
- Política de la empresa.
- Procesos de información y de comunicación.
- Comunicación verbal y no verbal.
- La imagen personal.
- Barreras en la comunicación con el cliente.
- Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
- Elementos de un proceso de comunicación efectiva.
- Estrategias y pautas para una comunicación efectiva.
- La escucha activa:
  - Concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva.
  - Signos y señales de escucha.
  - Componentes actitudinales de la escucha efectiva.
  - Errores en la escucha efectiva.
  - Consecuencias de la comunicación no efectiva.
- Protocolo y cortesía.

#### Primeros auxilios y combate a incendios en establecimientos turísticos:

- Protocolo de la empresa ante emergencias

**Misión:** Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Primeros auxilios, ante:
  - Fracturas.
  - Cortaduras.
  - Quemaduras.
  - Descargas eléctricas.
  - Intoxicaciones.
  - Hemorragias.
  - Luxaciones.
- Reanimación cardiopulmonar (RCP)
- Prevención de incendios.

**Peticiones, quejas y reclamos en establecimientos turísticos:**

- El proceso de atención de peticiones, quejas y reclamos.
- Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones.
- El proceso de mediación.
- Documentación de la resolución de quejas y reclamos. Información que debe contener.
- Resolución de conflictos y mediación.
- Fidelización de clientes/usuarios de servicios turísticos.
- Normativa vigente sobre el manejo de quejas y reclamos en la prestación de servicios turísticos. (Senatur – Atención Ciudadana).
- Ley N° 6534/2020 Protección de datos personales.
- Resolución N° 1464/2009 (Manual Operativo de la Unidad de quejas y reclamos)
- Resolución N° 74/2018 y su ampliación Resolución N° 340/2016 (canalización de las denuncias)
- Ley N° 1334/1998: “De Defensa del Consumidor y del Usuario”.
- Ley N° 1160 / CÓDIGO PENAL – Art 117 - Omisión de auxilio existe cuando una persona pudiendo hacerlo sin riesgo personal, no salva a otra la vida de la muerte o de una lesión considerable.
- Ley N° 5578/2016: “De uso obligatorio de desfibrilador externo automático (DEA), en lugares públicos y privados de concurrencia masiva”.

**Contenidos procedimentales**

**Aplicación del sistema de calidad en los servicios turísticos:**

- Uso de herramientas del sistema de calidad en el proceso de atención.
- Cumplimiento de la Cultura de la Calidad.
- Fomento de las buenas prácticas.
- Resolución de casos prácticos de cultura de calidad en servicios turísticos.

**Técnicas de comunicación y atención a clientes de servicios turísticos:**

- Aplicación de técnicas de comunicación.
- Interpretación en la comunicación no verbal.
- Aplicación de habilidades técnicas en la escucha efectiva.
- Técnicas de asertividad.
- Resolución de requerimientos del huésped en relación con servicios ofrecidos por el establecimiento.
- Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
  - solicitud de información de localización.
  - solicitud de información de localización de producto.
  - solicitud de información de precio.

**Misión:** Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Técnicas de protocolo y cortesía.
- Técnicas de fidelización de clientes/usuarios de servicios turísticos

**Técnicas de primeros auxilios:**

- Identificación de la emergencia sanitaria y selección del protocolo de actuación en función de la emergencia existente.
- Técnicas de primeros auxilios según contingencia:
  - Fracturas
  - Cortaduras
  - Quemaduras
  - Descargas eléctricas
  - Intoxicaciones
  - Hemorragias
  - Luxaciones
- Técnicas de reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Utilización de los equipos portátiles de extinción de incendio de acuerdo con el tipo de fuego, causa y origen del incendio.

**Manejo de quejas y reclamos:**

- Actitud de mediación y conciliación.
- Técnicas atención a quejas y reclamos.
- Registro de documentación en el manejo de quejas y reclamos.
- Técnicas de fidelización de clientes
- Técnicas de mediación.

**Contenidos actitudinales**

- Valorar la importancia de la cultura de la calidad en las actividades diarias en la prestación de servicios turísticos.
- Actuar con responsabilidad en las actividades diarias.
- Actuar con ética profesional en las actividades realizadas.
- Disciplina y rigurosidad en la aplicación de protocolos.
- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las tareas.
- Capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad.



## Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

### Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

### Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

### Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

## Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

### Local/Infraestructura:

<b>Espacio</b>	<i>Hasta 20 estudiantes</i>	<i>Hasta 40 estudiantes</i>
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante

### Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

#### *Aula polivalente*

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Computadores suficientes en función del número de estudiantes, con conexión a Internet (pueden ubicarse en el laboratorio de informática o en el aula polivalente en el caso de disponer de carro portátil)
- Material de oficina diverso.
- Expositores de material informativo y promocional.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta.
- Impresos y documentos administrativos.
- Documentación informativa.
- Ley N° 213/1993: "Que establece el Código del Trabajo".
- Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18, Clasificación Hotelera.
- Guía de Interpretación de la Norma de Categorización.
- Secretaria Nacional de Turismo. Resol. N° 956-2017 Modificación parcial de la 332-10 Categ. H y HX
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020
- Norma Paraguaya NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad. por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN)
- Norma Paraguaya NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. por Instituto Nacional de Tecnología,
- Normalización y Metrología (INTN)

### Elementos necesarios, propios de la clase impartida:

-

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)  
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)  
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos**

<b>Nombre del módulo</b>	Gestión de las comunicaciones internas y externas.	<b>Código</b>	MF0136_2
<b>Familia profesional</b>	<b>Hospitalidad</b>		
<b>Perfil profesional</b>	Recepción en establecimientos de alojamiento.		
<b>Código del perfil profesional</b>	HOSP0074_3		
<b>Nivel de competencia (CNPP)</b>	<b>2 (dos)</b>		
<b>Duración del módulo</b>	<b>60 horas</b>	<b>Modalidad</b>	Presencial
<b>Perfil de entrada del participante</b>	<b>Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación Escolar Básica concluida.</li> <li>- Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas concluida.</li> <li>- Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación).</li> <li>- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación.</li> </ul>		
<b>Perfil del profesional formador</b>	<b>Perfil académico (competencias técnicas)</b>	<b>Experiencia profesional requerida</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o,</li> <li>- Título de Técnico Superior o,</li> <li>- Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.</li> </ul>	<b>Con titulación</b>	<b>Sin titulación</b>
		1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral
<b>Competencias pedagógicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en cualquier especialidad o,</li> <li>- Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o</li> <li>- Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.</li> </ul>			
<b>Perfil de salida del participante</b>	<b>Una vez concluido los “6” módulos, el participante tendrá el perfil de “Recepción en establecimientos de alojamiento”.</b>  <b>Otras ocupaciones y puestos de trabajo</b>		

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepcionistas y empleados de informaciones</li> <li>- Recepcionista de hotel, Recepcionista de sanatorios</li> <li>- Oficial de reservas, jefe de recepción</li> <li>- Telefonistas</li> </ul>
--	--

<b>Objetivo General</b>	Atender y registrar las comunicaciones internas y externas.
<b>Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *</b>	
<b>RA.1. Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación aplicando los protocolos de actuación internos y transmitiendo la mejor imagen, para responder con eficacia y rapidez a las peticiones.</b>	
<p><b>CE1.1.</b> Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en un establecimiento de alojamiento para transmitir la información oral.</p> <p><b>CE1.2.</b> Utilizar los medios técnicos de comunicación disponible (telefonía, internet, mensajería, telefax y otros) seleccionando el medio utilizado en función de la situación planteada.</p> <p><b>CE1.3.</b> Asegurar que las comunicaciones tanto internas como externas, llegan a los destinatarios adecuados, manteniendo una absoluta discreción y asegurando la confidencialidad de estas.</p> <p><b>CE1.4.</b> Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referido a la utilización de técnicas y medios externos e internos de comunicación y a partir de los datos facilitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de códigos para transferir las llamadas a los números internos.</li> <li>- Aplicación de procedimiento para transferencia de llamadas externas y de seguridad a números internos según se haya solicitado.</li> <li>- Verificación de la conexión entre números e internos, a través de pantallas lumínicas de uso de los aparatos telefónicos.</li> <li>- Demostración de capacidad de trabajo en equipo, colaborando con sus compañeros actuando con interdependencia positiva en la ejecución de las actividades.</li> </ul> <p><b>CE1.5.</b> Mantener organizado en todo momento su lugar de trabajo, cumpliendo las normas establecidas.</p> <p><b>CE1.6.</b> Demostrar un comportamiento ético en el manejo de distintos escenarios de comunicación.</p>	
<b>RA.2. Atender y controlar los servicios de mensajería, correspondencia y despertador, manejando los procedimientos establecidos tanto manuales como digitales de uso habitual en los establecimientos de alojamiento.</b>	
<p><b>CE2.1.</b> Recibir mensaje para los huéspedes alojados en el establecimiento, teniendo en cuenta los formatos y procedimientos establecidos.</p> <p><b>CE2.2.</b> Trasmistir a los huéspedes los mensajes recibidos teniendo en cuenta los protocolos establecidos por la empresa.</p> <p><b>CE2.3.</b> Ofrecer a los huéspedes el servicio de llamadas despertador, o recordatorio conforme a los procedimientos establecidos.</p> <p><b>CE2.4.</b> Demostrar respeto, rigurosidad y honradez en la elaboración y/o trasmisión de mensajes, ajustándose en todo momento a la normativa vigente.</p> <p><b>CE2.5.</b> Realizar en casos simulados en el aula, situaciones de atención y control de los servicios de mensajería, correspondencia y despertador, y a partir de los datos facilitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción del mensaje, comprendiendo el contexto.</li> <li>- Decisión de la transferencia del mensaje en forma eficaz y rápida.</li> <li>- Manejo del procedimiento de mensajería, correspondencia y despertador.</li> <li>- Gestión de la correspondencia recibida.</li> <li>- Gestión del servicio de despertador.</li> </ul> <p><b>CE2.6.</b> Respetar los procedimientos establecidos con eficacia, rapidez y ética profesional.</p>	

### **RA.3. Atender las llamadas teniendo en cuenta los protocolos establecidos por la empresa.**

**CE3.1.** Diferenciar las costumbres socioculturales y los usos sociales de diferentes culturas para comunicarse con interlocutores de otros países.

**CE3.2.** Favorecer la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la comunicación, aplicando los parámetros de calidad durante la comunicación y atención al interlocutor.

**CE3.3.** Tomar nota de los mensajes telefónicos, derivando en caso necesario a las áreas correspondientes según procedimiento establecido.

**CE3.4.** Suministrar la información a través del teléfono aplicando las normas y procedimientos establecidos por la empresa.

**CE3.5.** Atender los requerimientos de los huéspedes según procedimientos establecidos por la empresa.

**CE3.6.** Realizar acciones comunicativas de forma que se obtenga la satisfacción de los clientes, siempre de acuerdo con la deontología profesional, siguiendo la política marcada por la empresa y cumpliendo la legislación vigente.

**CE3.7.** Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referido a la atención de llamadas y a partir de los datos facilitados:

- Uso de códigos del equipo de comunicación.
- Identificarse e identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo.
- Ajuste de forma precisa el vocabulario y las expresiones utilizadas al tipo de exposición o conversación, y a los interlocutores de estas.
- Aplicación de los procedimientos para la recepción y envío de notas de mensajes.
- Valoración de si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

### **RA.4. Controlar el sistema de facturación de las telecomunicaciones y servicios de mensajería conforme a los procedimientos establecidos en la empresa.**

**CE4.1.** Verificar la tarifa vigente de llamadas locales e internacionales conforme a los procedimientos establecidos.

**CE4.2.** Aplicar las tarifas vigentes de acuerdo con los servicios solicitados por el huésped conforme a los procedimientos establecidos.

**CE4.3.** Elaborar los reportes correspondientes generados según procedimientos establecidos por la empresa.

**CE 4.4.** Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos al sistema de facturación y a partir de los datos facilitados:

- Identificación de códigos de países y ciudades.
- Adecuación de las tarifas (nacionales e internacionales) según la entidad rectora –Compañía Paraguaya de comunicación (COPACO).
- Elaboración de reportes de cierre de cada jornada.
- Llenado de consumos en fichas (impresas y digitales) / sistema de gestión.

**CE4.5.** Demostrar honestidad en la facturación de las telecomunicaciones y servicios de mensajería.

### **Contenidos formativos**

#### **Contenidos conceptuales**

#### **Medios externos e internos de comunicación:**

- La comunicación externa en los establecimientos de alojamiento.
- La comunicación interna en los establecimientos de alojamiento. Departamentos implicados.
- Medios técnicos de comunicación:
  - Telefonía.
  - Internet.

**Misión:** Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Mensajería.
- Telefax, entre otros.
- Política de empresa para las comunicaciones internas y externas.
- Normativa de comunicaciones internas y externas.

**Servicios de mensajería, correspondencia y despertador:**

- Procesos manuales y digitales para la atención y control de mensajería y correspondencia.
- Servicios de mensajería.
- Servicios de correspondencia.
- Servicios de despertador.
- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
- Resolución de problemas de comunicación.
- Análisis de características de la comunicación telefónica y temática.

**Comunicación telefónica:**

- Costumbres socioculturales y los usos sociales de diferentes culturas.
- Gestión de la comunicación telefónica interna y externa.
- Códigos utilizados para el uso del equipo de comunicación telefónica. Utilidad y función.

**Facturación en las telecomunicaciones y servicios de mensajería:**

- Facturación de telecomunicaciones en hotelería. Concepto, tipos procedimientos.
- Sistema de gestión de servicio y control de llamadas (comunicaciones) internas y externas.
- Tarifas nacionales e internacionales- COPACO.
- Código de ciudades nacionales.
- Código de países, ciudades.
- Huso horario.

**Contenidos procedimentales**

**Técnicas y medios externos e internos de comunicación:**

- Utilización de los medios técnicos de comunicación disponible: telefonía, internet, mensajería y telefax, entre otros.
- Aplicación de códigos para transferir las llamadas a los números internos.
- Aplicación de procedimiento para transferencia de llamadas externas.
- Verificación de conexiones entre números e internos.

**Técnicas de mensajería, correspondencia y despertador:**

- Registración de los pedidos de los clientes en las fichas (impresas y/o digitales).
- Programación de la alarma para despertar a los pasajeros en el sistema informático de gestión u otro equipo (recordatorios).
- Envío de mensajes y correspondencia a los huéspedes
- Aplicación de procedimientos mensajería, correspondencia y despertador.

**Técnicas de comunicación telefónica:**

- Aplicación de códigos del equipo de comunicación.
- Manejo de la central telefónica.
- Manejo de *walkie talkie*.
- Manejo de comunicaciones internas a través del celular.
- Técnicas de comunicación telefónica con huéspedes/clientes.

**Técnicas de facturación de las telecomunicaciones:**

- Llenado de la ficha de facturación.
- Cargado al sistema operativos los servicios realizados.

**Misión:** Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Verificación que la tarifa correcta sea la aplicada a la facturación.
- Control en la aplicación de tarifas para la facturación.
- Aplicación del huso horario para el control de los informes y carga de datos al sistema.

### **Contenidos actitudinales**

- Asunción de responsabilidades éticas y de confidencialidad.
- Disciplina en aplicación de protocolos.
- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las actividades.
- Valoración de la importancia de la precisión de la facturación de las telecomunicaciones.
- Importancia de la organización del lugar de trabajo.
- Respeto de los procedimientos con eficacia, rapidez y ética profesional.
- Valoración de la transmisión de información con claridad, precisión, cortesía, respeto y sensibilidad.
- Honestidad en la facturación de las telecomunicaciones y servicios de mensajería.

### **Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases**

#### **Infraestructura:**

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

#### **Instalaciones:**

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

#### **Apoyo:**

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

## Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

### Local/Infraestructura:

<b>Espacio</b>	<i>Hasta 20 estudiantes</i>	<i>Hasta 40 estudiantes</i>
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante

### Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

#### Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Equipo de Comunicación (teléfono, equipo móvil)
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Material de oficina diverso.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional
- Impresos y documentos administrativos.
- Información turística.
- Información de servicios básicos del establecimiento
- Procedimiento de atención a clientes.
- Procedimientos de la empresa – Manual de funciones.
- Tarifario de COPACO.
- Teléfonos y otros aparatos de comunicación:
- Software específico para comunicaciones o gestor para comunicaciones y recepción.
- Portafolio de servicios. Precios. Tarifas telefónicas y de comunicaciones.
- Ley N° 1334/1998. Establece la Ley de Defensa del Consumidor y usuario.
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020.

### Elementos necesarios, propios de la clase impartida:

-



**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)  
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)  
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos**

<b>Nombre del módulo</b>	Gestión el departamento de recepción.	<b>Código</b>	MF0137_3
<b>Familia profesional</b>	<b>Hospitalidad</b>		
<b>Perfil profesional</b>	Recepción en establecimientos de alojamiento.		
<b>Código del perfil profesional</b>	HOSP0074_3		
<b>Nivel de competencia (CNPP)</b>	<b>3 (tres)</b>		
<b>Duración del módulo</b>	<b>100 horas</b>	<b>Modalidad</b>	Presencial
<b>Perfil de entrada del participante</b>	<b>Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación Media concluida.</li> <li>- Educación Media Abierta concluida.</li> <li>- Educación Media para Personas Jóvenes y Adultas concluida.</li> <li>- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 2 de cualificación.</li> </ul>		
<b>Perfil del profesional formador</b>	<b>Perfil académico (competencias técnicas)</b>	<b>Experiencia profesional requerida</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o,</li> <li>- Título de Técnico Superior o,</li> <li>- Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.</li> </ul>	<b>Con titulación</b>	<b>Sin titulación</b>
		1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral
<b>Competencias pedagógicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en cualquier especialidad o,</li> <li>- Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o</li> <li>- Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.</li> </ul>			
<b>Perfil de salida del participante</b>	<b>Una vez concluido los “6” módulos, el participante tendrá el perfil de “Recepción en establecimientos de alojamiento”.</b>  <b>Otras ocupaciones y puestos de trabajo</b>		

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepcionistas y empleados de informaciones</li> <li>- Recepcionista de hotel, Recepcionista de sanatorios</li> <li>- Oficial de reservas, jefe de recepción</li> <li>- Telefonistas</li> </ul>
--	--

<b>Objetivo General</b>	Gestionar el departamento de recepción
-------------------------	--

**Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) \***

**RA.1. Elaborar los objetivos específicos para el departamento de recepción, en concordancia con la planificación estratégica.**

- CE1.1.** Identificar las funciones y responsabilidad asociada a los puestos en el departamento de recepción, teniendo en cuenta características y tamaño del establecimiento.
- CE1.2.** Identificar los servicios que se prestan en el departamento de recepción, explicando los objetivos de cada uno.
- CE1.3.** Reconocer la incidencia de la estacionalidad (tiempos/épocas de mayor y menor movimiento) en el trabajo del área de recepción, teniendo en cuenta el tipo de establecimiento, su ubicación, características y tipos de clientes.
- CE1.4.** Elaborar un organigrama y flujograma básico del departamento de recepción, teniendo en cuenta las funciones de cada puesto de trabajo.
- CE1.5.** Proponer objetivos generales y específicos del departamento de recepción, según tipo de establecimiento, capacidad y características.
- CE1.6.** Demostrar un comportamiento ético en la labor diaria.
- CE1.7.** Justificar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los servicios ofrecidos.

**RA.2. Caracterizar la estructura organizativa del área de recepción y reservas, identificando puestos de trabajo y necesidades de recursos para el logro de los objetivos fijados.**

- CE2.1.** Identificar el tipo de estructura organizativa más adecuada para el logro de los objetivos del área de recepción y reservas.
- CE2.2.** Plantear la planificación del área de recepción y reservas, conforme al tipo de estructura organizativa.
- CE2.3.** Establecer los perfiles y criterios necesarios para cada puesto laboral, dentro del área de recepción.
- CE2.4.** Determinar los recursos necesarios, adaptando las funciones y tareas que deben cubrirse para el logro de los objetivos específicos establecidos.
- CE2.5.** Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referido a la estructuración organizativa del área de recepción, según los datos brindados:
  - Identificación de la estructura básica necesaria.
  - Identificación de recursos materiales, informáticos y humanos para el área.
  - Proponer la estructura organizativa adecuada al caso presentado.
- CE2.6.** Demostrar un comportamiento ético en el manejo de distintos escenarios del ámbito de la hospitalidad.
- CE2.7.** Demostrar capacidad, iniciativa y compromiso en la organización del área de recepción.

**RA.3. Elaborar presupuestos del departamento de recepción de establecimientos de alojamiento, identificando costes, desviaciones, causas y soluciones.**

- CE3.1.** Describir los tipos de presupuestos detallando las características de cada uno.
- CE3.2.** Identificar las diferentes partidas presupuestarias de inversiones, de explotación y de tesorería que figuran los presupuestos de los establecimientos de alojamiento.
- CE3.3.** Interpretar históricos de un supuesto establecimiento para establecer previsiones económicas futuras.
- CE3.4.** Elaborar una planilla con las provisiones materiales, en base a un tiempo determinado.
- CE3.5.** Aplicar técnicas de control presupuestario, manteniéndose dentro de los rangos permitidos por indicadores de pérdidas o desviaciones.
- CE3.6.** Elaborar informes de control presupuestario, modificando las previsiones y cambiando los parámetros necesarios para obtener resultados optimizados.

**CE3.7.** Realizar en casos prácticos planteados en el aula, referidos a elaborar un presupuesto básico del área a partir de los datos facilitados:

- Identificación de las partidas presupuestarias según los datos consignados.
- Explicación de los ítems que debe contener un presupuesto.
- Aplicación de códigos y siglas en el llenado de planilla (impresa o digital).
- Verificación de complementación de los datos necesarios en el presupuesto.
- Presentación del presupuesto.

**CE3.8.** Realizar un supuesto práctico de gestión y control presupuestarios caracterizado por las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:

- Cálculo de las desviaciones.
- Análisis de las causas de su aparición y los efectos que producen.
- Propuesta de soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestarios.

**CE3.9.** Demostrar respeto, rigurosidad y honradez en la elaboración de presupuestos, ajustándose en todo momento a la normativa vigente.

**RA.4. Aplicar técnicas de manejo del personal dependiente de manera a motivarlos logrando una alta capacidad de respuesta y desarrollo de su potencial.**

**CE4.1.** Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo al personal del departamento de recepción.

**CE4.2.** Justificar la figura del directivo y del líder en una empresa de alojamiento.

**CE4.3.** Trasmitir las instrucciones e indicaciones al personal para la ejecución de sus funciones, de forma clara, asegurando su perfecta comprensión

**CE4.4.** Aplicar técnicas de motivación para el personal del departamento de recepción, manteniendo un ambiente laboral agradable.

**CE4.5.** Detectar las necesidades de formación asociadas a cada puesto laboral del departamento de recepción.

**CE4.6.** Elaborar planes de capacitación en función de las diferentes necesidades de formación del personal de los departamentos de recepción.

**CE4.7.** Realizar en supuestos prácticos de manejo del personal dependiente, a partir de la caracterización del caso planteado:

- Descripción de las responsabilidades de cada puesto laboral en la recepción.
- Identificación de las posibles falencias de cada puesto.
- Elaborar un plan de capacitación ajustado a las necesidades detectadas.

**CE4.8.** Reconocer la importancia de fomentar el buen ambiente, cordialidad y reconocimiento de la labor realizada.

**CE4.9** Ejecutar la evaluación referente a la productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal.

**RA.5. Aplicar la cultura y sistema de calidad adoptado en el departamento de recepción para contribuir al logro de los objetivos de la empresa**

**CE5.1.** Explicar el concepto de calidad en los servicios e identificar los factores causales de la no-calidad.

**CE5.2.** Describir la función de gestión de la calidad en el departamento de recepción.

**CE5.3.** Interpretar indicadores de la calidad propios del departamento de recepción, elaborando cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

**CE5.4.** Proponer la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

**CE5.5.** Aplicar las buenas prácticas de la calidad interna teniendo en cuenta el Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT)

**RA.6. Aplicación de técnicas de control en la facturación de todos los servicios ofrecidos cumpliendo con el proceso administrativo**

**CE6.1.** Describir el proceso de facturación manual y/o digital utilizada en hotelería.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

**CE6.2.** Identificar los datos relevantes cargados en el sistema de gestión (impreso y/o digital) necesarios para la emisión de facturación.

**CE6.3.** Reconocer los tipos de facturas y comprobantes internos de servicios utilizadas por los huéspedes.

**CE6.4.** Identificar los pagos que se efectúan a través de las cuentas bancarias o sistemas de registro de depósito por pago de servicios o pago por reserva/garantía.

**CE6.5.** Elaborar un extracto de cuenta del pasajero, teniendo en cuenta los ítems/criterios necesarios básicos a fin de tener un documento completo y respaldatorio.

**CE6.6.** Aplicar técnicas de cobro en función de las diferentes modalidades de pago y tipo de moneda.

**CE6.7.** Realizar en casos prácticos planteados en el aula, referidos al proceso de cobro y a partir de los datos facilitados:

- Facturación de los servicios consumidos.
- Comprobación de depósitos, prepagos, lista de moroso, etc., para un buen control contable.
- Presentación del resumen de los servicios prestados.
- Presentación de la factura y su cobro.
- Aplicación de varias modalidades de pago.

**CE6.8.** Elaborar una base de datos de los clientes frecuentes y/o categoría de manera a tener información precisa y actualizada para el momento de la facturación.

**CE6.9.** Reconocer la importancia de introducir y registrar datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.

**RA.7. Informar sobre los recursos naturales y culturales del entorno, la meteorología y de la oferta de servicios turísticos complementarios del establecimiento y de la zona.**

**CE7.1.** Describir los recursos naturales y culturales del entorno, resaltando los destacados del departamento y/o localidades aledañas.

**CE7.2.** Identificar eventos y actividades que puedan interesar a los pasajeros, recabando información veraz y actualizada de páginas referentes (públicas y privadas).

**CE7.3.** Localizar medios digitales veraces que ofrezcan información del entorno para disponer de información actualizada sobre los diversos recursos de la zona.

**CE7.4.** Confeccionar una base de datos o un libro con fichas informativas de los recursos de la zona para presentarlos en el aula.

**CE7.5.** Interpretar mapas (impresos y/o digitales) locales, regionales y nacionales, de manera a informar correctamente a los huéspedes.

**CE7.6.** Fomentar la conservación de los recursos naturales, de manera a incentivar el cuidado y protección de estos, a través de la creación de recomendaciones.

**CE7.7.** Aplicar técnicas de comunicación a los diferentes departamentos apoyando la planificación de las actividades teniendo en cuenta las peculiaridades de la región, atendiendo a las medidas de seguridad de las personas.

## Contenidos formativos

### Contenidos conceptuales

#### Objetivos específicos para el departamento de recepción

- Servicios del departamento de recepción – Front
- Estacionalidad: frecuencia
- Organigrama/ Flujograma
- Categorización de establecimiento de alojamiento
- Objetivos: redacción, tipos y evaluación.

#### Estructuras organizativas

- Resolución N° 956-2017 Modificación Parcial de la 332-10 Categ. H y HX
- Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18, Clasificación Hotelera
- Perfiles de puestos de trabajo: Indumentaria, reglas de cortesía
- Interrelación interdepartamental
- Objetivos departamentales

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

### **Presupuesto: Elaboración y control**

- Previsiones económicas
- Planillas de aprovisionamiento
- Evaluación presupuestaria departamental
- Redacción de Informe

### **Estructura de funciones y responsabilidades según puestos laborales.**

- Personal dependiente
- Técnicas motivacionales.
- Planes formativos y de evaluación de gestión

### **Sistema de Calidad: implantación en el departamento de Recepción**

- Cultura de Calidad en hotelería
- Estándares de calidad en la recepción o Front
- Buenas Prácticas en departamento de recepción
- Supervisión de Facturación
- Factura: Proceso de facturación, control
- Proceso de cobro: ágil y seguro
- Clientes Frecuentes: Base de datos, registros internos
- Conceptos: Prepagos, Depósitos, lista de pendientes

### **Recursos naturales y culturales del entorno**

- Recursos: concepto, tipos (naturales y culturales), clasificación.
- Recursos naturales y culturales del departamento
- Actividades: típicas de la zona, eventos principales
- Medios digitales: promoción, divulgación de los recursos y actividades de la zona
- Base de datos: de empresas prestadoras de servicios turísticos
- Mapas (impresos y/o digitales) locales, regionales y nacionales
- Normativas de cuidado y conservación de los recursos naturales

### **Contenidos procedimentales**

#### **Objetivos del departamento**

- Identificación de las funciones y responsabilidad asociada a los puestos
- Identificación de los servicios que se prestan en el departamento de recepción
- Reconocer la incidencia de la estacionalidad.
- Proposición de objetivos generales y específicos del departamento de recepción
- Estructuración organizativa del área de recepción y reservas

#### **Estructuración empresarial**

- Aplicación de criterios para la selección de personal dependiente.
- Identificación de tipo de estructura organizativa
- Planificación del área de recepción y reservas
- Establecimiento de perfiles y criterios para cada puesto laboral
- Determinación de recursos necesarios

#### **Elaboración y control de presupuestos**

- Comparación de presupuestos.
- Elaboración el presupuesto del área de recepción.
- Aplicación de técnicas de control presupuestario
- Descripción de tipos de presupuestos
- Identificación de partidas presupuestarias de inversiones, de explotación y de tesorería
- Interpretación de históricos de un supuesto establecimiento
- Elaboración de informes de control presupuestario
- Gestión y control presupuestarios

#### **Manejo de Personal dependiente**

- Presentación de funciones y responsabilidades de los puestos laborales
- Aplicación de técnicas motivacionales.

**Misión:** Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Proposición del plan formativo y de evaluación de gestión
- Aplicación de técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones
- Justificación de la figura del directivo y del líder
- Trasmisión de las instrucciones e indicaciones al personal
- Aplicación de técnicas de motivación para el personal del departamento de recepción
- Identificación de las necesidades de formación asociadas a cada puesto laboral

#### **Cultura y sistema de calidad en la recepción.**

- Aplicación de la cultura empresarial
- Trasmisión de la imagen y cultura de la empresa.
- Conceptualización de calidad y cultura.
- Función de gestión de la calidad
- Interpretación de indicadores de la calidad propios del departamento de recepción
- Implantación del sistema de calidad
- Aplicar las buenas prácticas en las tareas del departamento de recepción.

#### **Control en la facturación**

- Facturación manual y/o digital.
- Identificación de datos relevantes cargados en el sistema de gestión (impreso y/o digital).
- Identificación los tipos de facturas y comprobantes internos de servicios.
- Identificación de pagos.
- Aplicación de técnicas de cobro.
- Elaboración de base de datos de los clientes.

#### **Recursos naturales y culturales**

- Descripción de recursos naturales y culturales del entorno.
- Identificación de eventos y actividades atractivas a visitantes.
- Utilización de medios digitales.
- Confección de base de datos o un libro con fichas informativas.
- Interpretación de mapas (impresos y/o digitales) locales, regionales y nacionales.
- Fomento para la conservación de los recursos naturales.

#### **Contenidos actitudinales**

- Actuación ética en las actividades realizadas.
- Respeto y cumplimiento de las órdenes de sus superiores.
- Honradez en la elaboración de presupuestos
- Interés por aprender más de su departamento
- Alto sentido de la responsabilidad y honradez en la facturación.
- Asume responsabilidades éticas y de confidencialidad en su labor diaria.
- Importancia de la organización del lugar de trabajo.
- Presentación personal vestuario apropiado
- Disciplina en la aplicación de protocolos.
- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de los trabajos.
- Valora la importancia de la facturación.
- Emplea actitud asertiva frente a situaciones inesperadas.
- Mantiene el área de trabajo ordenado y limpio.
- Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.
- Valoración de la transmisión de información con claridad, precisión, cortesía, respeto y sensibilidad.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

## **Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases**

### **Infraestructura:**

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

### **Instalaciones:**

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

### **Apoyo:**

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

## Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

### Local/Infraestructura:

<b>Espacio</b>	<i>Hasta 20 estudiantes</i>	<i>Hasta 40 estudiantes</i>
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante
<i>Taller de Alojamiento – Área Recepción</i>	40 m <sup>2</sup>	60 m <sup>2</sup>

### Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

#### Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Material de oficina diverso.
- Impresos y documentos administrativos.
- Documentación informativa. (planillas con casos prácticos)
- Código del Trabajo. Ley 213/1993
- Norma Paraguaya - PNA 50 018 18, Categorización Hotelera.
- Guía de Interpretación de la Norma de Categorización.
- Secretaria Nacional de Turismo. Resol. N° 956-2017 Modificación parcial de la 332-10 Categ. H y HX
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020
- Norma Paraguaya NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad. por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN)
- NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN)

#### Taller de Alojamiento – Área Recepción

##### Front Office:

##### Mobiliario

- Mostrador (0,90 a 1.10 de alto por 1,40 de ancho) con cajones con llaves
- Armario o estante con puertas y llave para el resguardo de los documentos y elementos de uso cotidiano en el área.
- Los sofás y sillones (2)

##### Equipos y maquinas

- Programa de ofimática
- Software especializado
- Calculadora con impresora
- Ordenadores.
- Impresoras.
- Detector de Billetes falsos
- Tarificador para las llamadas
- Equipo de megafonía.



- Posibilidad de fichero físico (si el registro de habitaciones todavía no está informatizado)
- Tablón de anuncios. (informador)
- Equipos de comunicación (central telefónica, teléfono móvil, *Walkie Talkie* y otros)
- Equipo codificador de tarjetas magnéticas en caso posible.
- Llave maestra

#### **Elementos o Utensilios**

- Llaves o tarjetas de accesos
- Elementos de oficina (lápiz de papel, pinceles (negro rojo azul, resaltador, tijera, presilladora, desengrapadora, perforadora, cintas de embalaje, hojas blancas)
- Libro de reclamaciones
- Documentación propia del área (fichas del pasajero, registro de notas/mensajes, folletería, lista de precios de servicios.
- Expositores de material informativo y promocional.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta.
- Impresos y documentos administrativos.

#### **Elementos necesarios, propios de la clase impartida:**

- 

Elaborado por: Equipo A y DF-CIMA

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)  
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)  
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos**

<b>Nombre del módulo</b>	Inglés a nivel intermedio para Hospitalidad.	<b>Código</b>	MF0021_3
<b>Familia profesional</b>	Hospitalidad		
<b>Perfil profesional</b>	Recepción en establecimientos de alojamiento.		
<b>Código del perfil profesional</b>	HOSP0074_3		
<b>Nivel de competencia (CNPP)</b>	3 (tres)		
<b>Duración del módulo</b>	80 horas	<b>Modalidad</b>	Presencial
<b>Perfil de entrada del participante</b>	<b>Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación Media concluida.</li> <li>- Educación Media Abierta concluida.</li> <li>- Educación Media para Personas Jóvenes y Adultas concluida.</li> <li>- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 2 de cualificación.</li> </ul>		
<b>Perfil del profesional formador</b>	<b>Perfil académico (competencias técnicas)</b>	<b>Experiencia profesional requerida</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o,</li> <li>- Título de Técnico Superior o,</li> <li>- Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.</li> </ul>	<b>Con titulación</b>	<b>Sin titulación</b>
		1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral
<b>Competencias pedagógicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en cualquier especialidad o,</li> <li>- Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o</li> <li>- Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.</li> </ul>			
<b>Perfil de salida del participante</b>	<b>Una vez concluido los “6” módulos, el participante tendrá el perfil de “Recepción en establecimientos de alojamiento”.</b>  <b>Otras ocupaciones y puestos de trabajo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepcionistas y empleados de informaciones</li> </ul>		

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepcionista de hotel, Recepcionista de sanatorios</li> <li>- Oficial de reservas, jefe de recepción</li> <li>- Telefonistas</li> </ul>
--	---

<b>Objetivo General</b>	Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades del sector de hospitalidad.
-------------------------	---

**Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) \***

**RA.1. Interpretar información oral expresada por los clientes y proveedores en el ámbito de la hospitalidad.**

**CE1.1.** Interpretar la expresión oral de los clientes y proveedores, empleando el inglés, de forma fluida para prestar un servicio adecuado a las necesidades del cliente extranjero.

**CE1.2.** Resolver efectivamente en los requerimientos en idioma inglés relativos a:

- Atención directa a peticiones de clientes.
- Resolución de trámites en alojamientos, agencias de viajes, oficinas de información turística, medios de transporte, etc.
- Demandas de información por parte de los clientes.
- Gestión de reservas y venta de servicios demandados por los clientes.
- Negociación con clientes y proveedores para la prestación de servicios, contratación o venta.
- Acompañamiento de guiado a grupos e interpretación del patrimonio.

**CE1.3.** Realizar las interpretaciones de conversaciones en inglés, teniendo en cuenta diversas condicionantes como el medio de comunicación (directo o por teléfono, videoconferencia, etc.), características del emisor, tiempo disponible, acentos, ruidos y distorsiones en la comunicación.

**CE1.4.** Resolver conflictos y situaciones de reclamaciones, quejas o insatisfacciones expresadas de forma oral por los clientes, mediante el uso de un lenguaje fluido procurando satisfacer sus requerimientos.

**RA.2. Producir mensajes de complejidad media en lengua inglesa en la relación con clientes y proveedores e intercambiar información con otros profesionales del área turística.**

**CE2.1.** Realizar la comunicación oral con los clientes produciendo mensajes de complejidad, bien estructurados, utilizando el lenguaje de la profesión con fluidez y rapidez.

**CE2.2.** Atender con cordialidad los mensajes de clientes, en conversaciones referidas a situaciones propias del servicio turístico brindado, ya sea en visitas, alojamientos, congresos, o cualquier otra situación de su área de trabajo.

**CE2.3.** Responder con rapidez a las solicitudes de información, ya sean grupales o individuales, sobre las actividades turísticas programadas o las de acompañamiento y asistencia.

**CE2.4.** Informar en forma oral sobre cualquier servicio, modalidad y cuestión relevante que se refiera al desarrollo de la asistencia brindada, y que sean importantes para los clientes.

**CE2.5.** Utilizar la lengua inglesa en la resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de los servicios turísticos.

**CE2.6.** Resolver de forma fluida las reclamaciones y quejas expresadas por los clientes, mediante argumentaciones elaboradas, utilizando un lenguaje profesional adecuado a cada situación planteada en las diversas áreas turísticas.

**CE2.7.** Efectuar la interacción en inglés utilizando un lenguaje estándar, atendiendo a las diversas situaciones presenciales o telefónicas, número de interlocutores, claridad de la pronunciación, acentos, ruidos, interferencias y distorsiones.

**RA.3. Interpretar mensajes escritos de complejidad media necesarios para el ejercicio de su actividad profesional.**

**CE3.1.** Interpretar la documentación escrita en lengua inglesa, referida a instrucciones, informes, manuales, cartas, correos electrónicos, etc. de forma ágil y eficaz.

**CE3.2.** Interpretar las peticiones de información, reservas, y solicitudes de diversos servicios.

**CE3.3.** Interpretar la información en lengua inglesa sobre destinos, servicios y precios, para la preparación de sus servicios turísticos.

**CE3.4.** Realizar la comprensión escrita de la lengua inglesa incluyendo condicionantes como el canal de comunicación: oral o escrito, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente o cualquier otra alteración que pueda modificar el mensaje escrito.

**RA.4. Producir documentos escritos en lengua inglesa de complejidad media utilizando el lenguaje propio de su ámbito profesional.**

**CE.4.1.** Redactar documentos escritos en lengua inglesa, gramatical y ortográficamente correctos, produciendo instrucciones, cartas, correos electrónicos y avisos, referidos a situaciones de su actividad turística.

**CE.4.2.** Redactar documentos de interés general para los clientes (horarios, fechas, precios) así como notificaciones de avisos, demandas informativas, etc.

**CE.4.3.** Realizar reservas y ventas de servicios turísticos por escrito utilizando la lengua inglesa y si fuere necesario cumplimentando bonos, billetes, confirmaciones y contratos.

**CE.4.4.** Registrar por escrito en lengua inglesa, quejas y reclamaciones de clientes, así como el requerimiento de demandas de información, tanto de clientes como de proveedores.

### Contenidos formativos

#### Contenidos conceptuales

- Manuales de lengua inglesa.
- Gramática inglesa sobre usos y expresiones.
- Diccionario bilingüe y de sinónimos.
- Publicaciones turísticas en inglés, manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas turísticas.
- Documentación especializada.
- Manuales de cultura de los turistas de habla inglesa para el conocimiento de sus hábitos.

#### Contenidos procedimentales

- El proceso documental.
- La recuperación de la información.
- Localización de la información.
- Análisis de la información.
- Archivo de la información.
- Identificación, valoración y clasificación de las fuentes de información turística.
- Catalogación de fuentes de información turística.
- Informática aplicada a los centros de información turística.
- Sistemas y medios para la obtención de la información turística.
- Bancos y bases de datos.
- Sistemas de archivo.
- Manejo de técnicas de comunicación y tecnología.

#### Contenidos actitudinales

- Trabajo en equipo.
- Presentación personal.
- Vestuario apropiado.
- Expresión corporal adecuada.
- Etiqueta social y empresarial.
- 5S.
- Comunicación y empatía.
- Calidad y cuidado ambiental.
- Actitud de servicio.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

## Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

### Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

### Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

### Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

## Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

### Local/Infraestructura:

#### Espacio

*Aula polivalente*

*Taller de gobernancia*

*Hasta 20 estudiantes*

1,5 m<sup>2</sup> por estudiante

40 m<sup>2</sup>

*Hasta 40 estudiantes*

1,5 m<sup>2</sup> por estudiante

60 m<sup>2</sup>

### Infraestructuras básicas

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

### Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

*Aula polivalente*

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Material de oficina diverso.
- Expositores de material informativo y promocional.
- Diccionario Idioma extranjero-español (digital, impresa del idioma a ser desarrollado)
- Materiales promocionales del país y la zona en idioma extranjero

### Elementos necesarios, propios de la clase impartida:

-

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)  
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)  
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos**

<b>Nombre del módulo</b>	Idioma extranjero básico.	<b>Código</b>	MF0134_2
<b>Familia profesional</b>	Hospitalidad		
<b>Perfil profesional</b>	Recepción en establecimientos de alojamiento.		
<b>Código del perfil profesional</b>	HOSP0074_3		
<b>Nivel de competencia (CNPP)</b>	2 (dos)		
<b>Duración del módulo</b>	80 horas	<b>Modalidad</b>	Presencial
<b>Perfil de entrada del participante</b>	<b>Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación Escolar Básica concluida.</li> <li>- Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas concluida.</li> <li>- Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación).</li> <li>- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación.</li> </ul>		
<b>Perfil del profesional formador</b>	<b>Perfil académico (competencias técnicas)</b>	<b>Experiencia profesional requerida</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o,</li> <li>- Título de Técnico Superior o,</li> <li>- Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.</li> </ul>	<b>Con titulación</b>	<b>Sin titulación</b>
		1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral
<b>Competencias pedagógicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en cualquier especialidad o,</li> <li>- Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o</li> <li>- Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.</li> </ul>			
<b>Perfil de salida del participante</b>	<b>Una vez concluido los “6” módulos, el participante tendrá el perfil de “Recepción en establecimientos de alojamiento”.</b>  <b>Otras ocupaciones y puestos de trabajo</b>		

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepcionistas y empleados de informaciones</li> <li>- Recepcionista de hotel, Recepcionista de sanatorios</li> <li>- Oficial de reservas, jefe de recepción</li> <li>- Telefonistas</li> </ul>
--	--

<b>Objetivo General</b>	Comunicarse en idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional.
-------------------------	---

**Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) \***

**RA.1. Identificar las ideas procedentes de la información oral a nivel básico en idioma extranjero, iniciando una comunicación sobre la temática brindada.**

CE1.1. Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.

CE1.2. Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal - identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.

CE1.3. Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.

CE1.4. Realizar en casos prácticos planteados en el aula la interpretación de comunicaciones orales en el idioma extranjero, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:

- Identificar los requerimientos formulados oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.
- Identificar los elementos no verbales de la comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Ejecutar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.

**RA.2. Identificar el objetivo de la información y documentación escrita (impresa/digital) en idioma extranjero con un nivel de usuario básico, emitiendo una respuesta sobre el tema.**

CE2.1. Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.

CE2.2. Interpretar el mensaje de cartas u otros medios de comunicación impresos, como también de correos electrónicos y otros de carácter formal, oficial o institucional como para poder responder en consecuencia.

CE2.3. Localizar información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, a fin de reconocer las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.

CE2.4. Identificar la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses a fin de brindar información certera.

CE2.5. Realizar en supuestos casos prácticos de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar los tipos de información solicitada en cada apartado a fin de dar respuestas completas.
- Describir las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
- Obtener información específica tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar expresiones específicas del ámbito profesional.
- Traducir contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.



Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

– Evidenciar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.  
CE2.6. Emplear la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro según sea el caso.

CE2.7. Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

**RA.3. Expresarse oralmente en idioma extranjero con un nivel de usuario básico, utilizando la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación**

CE3.1. Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

CE3.2. Realizar en supuestos casos prácticos de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario acorde, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Brindar información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

CE3.3. Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

CE3.4. Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, a fin de intercambiar información y opiniones.

CE3.5. Utilizar corrección léxica específica del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

**RA.4. Emplear documentación con textos sencillos y coherentes, teniendo en cuenta la terminología al uso, brindando respuestas usuales.**

CE4.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE4.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

CE4.3 Realizar en supuestos casos prácticos de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Seleccionar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir las características esenciales de la información o requerimiento propuesto de los materiales escritos del caso práctico.
- Expresar la aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complementar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Solicitar disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos

## Contenidos formativos

### Contenidos conceptuales

#### Sentido general de la información oral:

- Gramática sobre usos y expresiones.
- Técnicas de comunicación.
- Características del establecimiento.
- Cultura de los turistas de habla (según idioma extranjero).

#### Información y documentación escrita:

- Política de la empresa – formatos de documentos (cartas, e-mail, mensajes cortos, presupuestos, etc.)
- Datos básicos de un documento (nombre, fecha, hora, cantidad de pasajero, tarifa y otros)
- Técnicas de comunicación.
- Materiales impresos de comunicación (carteles, afiches y otro).

#### Aspectos técnicos de la actividad profesional:

- Normas de Protocolo y cortesía en el servicio del establecimiento.
- Manual de funciones.
- Aspectos socioculturales (costumbres - modismos)
- Técnicas de Comunicación (comunicación asertiva a superiores).

#### Terminología de uso, expresiones:

- Saludos y preguntas habituales del ámbito profesional.
- Generalidades del país (lengua extranjera). Ubicación, división política, capital, moneda, etc.
- Frases afirmativas y negativas de uso frecuente en conversaciones.

### Contenidos procedimentales

#### Interpretación de informaciones orales

- Aplicar vocabulario técnico en su tarea diaria.
- Aplicar técnicas de trabajo en equipo en todo momento.
- Utilizar la comunicación no verbal en todo momento

#### Interpretación de la información escrita.

- Aplicar reglas gramaticales en el uso del idioma extranjero en documentos escritos.
- Identificar formatos de documentos utilizados en el ámbito profesional.
- Redactar diferentes tipos de documentos según necesidad y situación presentada.

#### Expresión Oral adaptado al canal de comunicación

- Aplicar protocolo de cortesía en la comunicación con el/los interlocutores adaptándose a canal de comunicación (presencial/Virtual).
- Manejo de herramientas y equipo informáticos en la comunicación.

#### Uso de terminologías y expresiones estructuradas en la respuesta.

- Manejo de documentación e información sencilla propia de la actividad profesional.
- Aplicar técnicas de atención a los pasajeros/huéspedes.

### Contenidos actitudinales

- Asume responsabilidades en su ámbito laboral.
- Aplica criterios éticos en su quehacer diario.
- Disciplina en aplicación de protocolos y normativas.
- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las tareas.
- Actitud de escucha.
- Valoración de la confidencialidad.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

### Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

#### Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

#### Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

#### Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

### Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

#### Local/Infraestructura:

##### Espacio

*Aula polivalente*

*Hasta 20 estudiantes*

*1,5 m<sup>2</sup> por estudiante*

*Hasta 40 estudiantes*

*1,5 m<sup>2</sup> por estudiante*

#### Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

*Aula polivalente*

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Material de oficina diverso.
- Expositores de material informativo y promocional.
- Diccionario Idioma extranjero-español (digital, impresa del idioma a ser desarrollado)
- Materiales promocionales del país y la zona en idioma extranjero

#### Elementos necesarios, propios de la clase impartida:

-