|  |
| --- |
| **NOMBRE DEL CURSO: RECEPCIONISTA** |
| **OBJETIVO GENERAL:**  Al finalizar el curso el capacitando aplicará las habilidades, destrezas y conocimientos adquiridos para abrir un turno en el área de recepción, manejo de reportes, listados y cardex para atender al huésped procurando la satisfacción de sus necesidades y con respeto a las normas y políticas del establecimiento. |
| DIRIGIDO A: PÚBLICO EN GENERAL DE LOS HÁBITAT. |
| HORAS: 15 HRS. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | SUBTEMA | ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE | MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS | ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN | TIEMPO |
| 1. Apertura de Turno 2. Reportes y listados 3. Cardex 4. Actividades administrativas tras mostrador 5. Actividades en mostrador 6. Atención del huésped durante la estancia | * 1. Bitacora   2. Reportes   3. Facturas   4. Rack   3.1 Saltos largos y cargos  3.2 Solicitud de deposito  3.3 Fecha de Salida | **Encuadre grupal:**  ♦ Explicación de las metas, fines y beneficios del curso de capacitación ♦ Presentación general del curso  ♦ Explicación del objetivo y mapa conceptual del Submódulo de Aprendizaje  ♦ Aplicación de técnicas de integración y comunicación grupal  ♦ Aplicación de evaluación diagnóstica  ♦ Presentación del paquete didáctico por competencia (Programa de estudio, guía pedagógica y guía de aprendizaje)  ♦ Explicación de la certificación de competencias laborales  **Teorización:**  ♦ Exposición e investigación de campo sobre las actividades administrativas tras mostrador, actividades en mostrador y atención del huésped durante su estancia  ♦ Aplicación de evaluación formativa  ♦ Realización de resúmenes y cuadros sinópticos para fijar el aprendizaje  **Ejercitación:**  ♦ Demostración de actividades tras mostrador, actividades en mostrador y atención del huésped durante su estancia  ♦ Aplicación de ejercicios y prácticas en el taller  ♦ Integración del portafolio de evidencias.  **Reflexión**:  ♦ Organización de sesiones de autoanálisis para verificar si el contenido estudiado fomenta las actividades administrativas tras mostrador, actividades en mostrador y atención del huésped durante su estancia.  ♦ Aplicación de evaluación formativa l e integración del portafolio de evidencias. | **Instalaciones:**  ♦ Aula-Taller de capacitación  **Material y equipo audiovisual:**  ♦ Láminas de rotafolio y caballete  ♦ Pizarrón  ♦ Acetatos y retroproyector  **Mobiliario:**  ♦ Mesas, sillas    **Equipo:**  ♦ Bitácora  ♦ Teléfono  ♦ Reportes  ♦ Conmutador  **Material impreso:**  ♦ Programa de estudio  ♦ Guía de aprendizaje  **Materiales:**  ♦ Cuaderno de notas  ♦ Bolígrafos  ♦ Hojas bond  ♦ Plumones  ♦ Hojas blancas  ♦ Reportes  ♦ Listados  ♦ Cardex  ♦ Polar  ♦ Sistemas  ♦ Facturas  ♦ Listado de llegadas del día  Papeleta de reservaciones  ♦ Palomar  ♦ Sistema y sábana de palomar  ♦ Llaves  ♦ Marcador  **Reportes:**  ♦ Reporte de status de habitaciones  ♦ Reporte de resguardo de valores  ♦ Reporte de préstamo de cajas de seguridad  ♦ Reporte alfabético  ♦ Reporte numérico  ♦ Reporte de saldos  ♦ Reporte de entradas y salidas  ♦ Reporte de probables salidas  ♦ Reporte de llegadas del día  ♦ Reporte de camarista y llaves  ♦ Reporte de camarista  ♦ Reporte de mantenimiento ♦ Reporte de ama de llaves y señalizaciones ♦ Mostrador de área | **Evaluación Diagnóstica:** Documental   Cuestionario  **Evaluación Formativ*a:*** Documental   Cuestionario de campo   Guía de observación   Lista de cotejo  **Evaluación Final:**  Documental   Cuestionario de campo   Guía de observación  Lista de cotejo | 5 Hrs  5 Hrs  5 Hrs |
|  |  |  |  |  |