

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención al cliente en servicios de hotelería
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Atención de necesidades del huésped
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	9 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
4. Soluciona las necesidades y requerimientos de los huéspedes de manera cortés, utilizando un lenguaje acorde a la situación y aplicando los protocolos establecidos para ello.	4.1. Responde a las demandas realizadas por los huéspedes, utilizando los medios disponibles para ello y los protocolos del establecimiento.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Demostración guiada

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Prepara el taller de recepción para realizar un juego de roles.
- › Prepara las tarjetas con diferentes situaciones para ser realizadas por los estudiantes en juegos de roles, que pueden ser necesidades o problemas en la atención de huéspedes.
- › Dispone de los materiales requeridos para la actividad.

Recursos:

- › Tarjetas con situaciones o problemas.
- › Taller didáctico de recepción.
- › Computadores.
- › Libro de novedades.
- › Lápices.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› En la sala de clases, explica a sus estudiantes que harán un juego de roles en el taller de recepción.› Invita a participar activamente observando las reacciones que se pueden generar durante el desarrollo de la dramatización.› En el taller de recepción, organiza a sus estudiantes en parejas, y los ubica en las distintas dependencias que tiene el taller.› Solicita a cada pareja de estudiantes que saque una tarjeta que contiene la descripción de un problema o una necesidad, la que deben dramatizar.› Explica que deben alternarse los roles.› Solicita el apoyo de un o una estudiante para realizar una dramatización, la que ayudará al resto del curso a entender lo que se espera de ellos y ellas, señalando que quien resultó elegido asumirá como agente de recepción y su compañero o compañera, como cliente.› Realiza el juego de roles completo y una vez terminado, indica los pasos que sus estudiantes deben hacer, desde el saludo hasta la despedida del cliente. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› En parejas realizan el juego de roles, supervisados por su docente, quien hace observaciones sobre aspectos técnicos que deben ser considerados al momento de responder a las demandas de los clientes.› Llevan a cabo nuevamente la actividad y, antes de cambiar de pareja, explican los pasos seguidos por cada una de las partes (agente y cliente).› Señalan cuáles son los aspectos más importantes al momento de atender a un cliente.› Ejercitan los juegos de roles para desarrollar las habilidades para lidiar con los huéspedes y clientes.
CIERRE	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Una vez finalizadas las dramatizaciones por parte de los y las estudiantes, realiza una puesta en común para consolidar la importancia de respetar el paso a paso en la solución de problemas o necesidades, en aspectos como mantener una actitud positiva, la postura y el habla.