

## FICHA TÉCNICA RECEPCIÓN HOTELERA Y TURISMO

<b>DESCRIPCIÓN</b>	El taller tiene como finalidad abordar conceptos y conocimientos básicos de los distintos procesos hoteleros, los cuales necesariamente deben ser conocidos por quienes se encuentran insertos en el área hotelera, ya sea de forma directa o indirecta, el propósito general es acercar estos conocimientos a los alumnos para que ellos logren una familiarización y les permita tener una base de conocimientos para hacer frente al mundo laboral.
<b>DIRIGIDO A</b>	Estudiantes nivel técnico medio en gastronomía.
<b>MODALIDAD</b>	El curso se realizará online en vivo vía ZOOM.
<b>DURACIÓN</b>	10 horas.
<b>FECHA INICIO</b>	<b>18 DE ABRIL 2022</b>
<b>CUPOS</b>	Cupos limitados, sólo 50.
<b>INSCRIPCIONES</b>	<a href="https://academia.wschile.cl/">https://academia.wschile.cl/</a>
<b>RELATOR</b>	Docente Luis Pincheira Acuña

### I. COMPETENCIAS QUE TRIBUTA EL TALLER

Gestionar procesos insertos dentro del hotelaría, manejo de conceptos asociados al hotelaría, realización de procedimientos y acciones que se encuentran en el marco del tema central.

### II. UNIDADES DE APRENDIZAJE

- UNIDAD I UNIDAD II UNIDAD III
- CONTEXTO HOTELERO CHECK-IN Y ATENCION AL CLIENTE CHECK-OUT
- 2 HORAS 4 HORAS 4 HORAS

## FICHA TÉCNICA RECEPCIÓN HOTELERA Y TURISMO

### III. DESCRIPCIÓN DE LOS CONTENIDOS

UNIDAD	Aprendizajes Esperados	Conocimiento
CONTEXTO HOTELERO	Reconocer y entender la importancia de la hotelería para nuestro país como destino turístico, aprender conceptos asociados al hotelería, permitiendo el manejo del vocabulario técnico que mantiene relación con el taller y el área laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto turístico y nexos con hotelería y gastronomía.</li> <li>Glosario Técnico.</li> <li>Interacción entre Hotelería y Gastronomía.</li> </ul>
CHECK IN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Conocer acerca del procedimiento de ingreso de huéspedes y como este proceso genera importancia dentro de la estadía. Manejar los pasos básicos para la realización del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Check In guía básica.</li> <li>Servicio al cliente.</li> <li>Estandarización y protocolo. (saludos, bienvenidas, despedidas)</li> </ul>
Check Out	Reconocer la importancia del proceso final de la estadía y el manejo de este. Aprendizaje de algunos documentos básicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Check out guía básica</li> <li>Documentos presentes en el proceso.</li> <li>Proceso protocolar de despedida.</li> </ul>

### IV. EVALUACIÓN FINAL

Integración de los saberes mediante un trabajo práctico con la creación de un breve manual de procedimientos con imágenes y texto.