

BACHILLERATO TÉCNICO EN SERVICIOS

SERVICIOS HOTELEROS

GUÍA DEL DOCENTE

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Educación, a través de la Subsecretaría de Fundamentos Educativos y la Dirección Nacional de Bachillerato, ha iniciado un proceso de actualización curricular de las figuras profesionales del bachillerato técnico, con el propósito de orientar esta oferta formativa hacia las nuevas demandas de formación de personal técnico, derivadas del proceso de cambio de la matriz productiva, la implementación de las agendas de desarrollo zonal y el Plan Nacional para el Buen Vivir. Para desarrollar este proceso, se utiliza la metodología del diseño curricular basado en competencias laborales, asumida por el Ministerio de Educación para todas las ofertas formativas técnicas.

El proceso de actualización curricular se inició con las figuras profesionales correspondientes a las áreas de hotelería y turismo, por estar consideradas como sector priorizado dentro del cambio de la matriz productiva. Para el desarrollo de este proceso, la Subsecretaría de Fundamentos Educativos contrató una consultoría con la Universidad Tecnológica Equinoccial de la ciudad de Quito, la cual cuenta con la Facultad de Hotelería, Gastronomía y Turismo, en la que se ofertan las carreras de Gastronomía y Administración Hotelera, Administración de Empresas Turísticas y Conservación Ambiental, compatibles con las figuras profesionales del bachillerato técnico objeto de la actualización curricular.

Por tanto, el presente documento tiene por objeto ser un soporte metodológico para los docentes técnicos en el desarrollo modular de la figura profesional de Servicios Hoteleros, planteado en este proceso de actualización.

Esta Guía servirá como un apoyo efectivo a la propuesta creada a través del Enunciado General del Currículo y del Desarrollo Curricular, los mismos que fueron elaborados considerando las necesidades socio-económicas y culturales del país y su incidencia en el mercado laboral.

Es importante señalar que los actores que intervienen en este proceso, sean entes con compromiso de buscar la excelencia académica y que sean pertinentes con la realidad de la actividad y del sector productivo.

La presente Guía del Docente se encuentra estructurada con el respectivo sustento técnico, fundamentación, descripción de los documentos curriculares, recomendaciones metodológicas, recomendaciones generales para todos los módulos, glosario de términos técnicos y referencias bibliográficas en correspondencia con las particularidades que tiene el proceso enseñanza-aprendizaje de la Figura Profesional de Servicios Hoteleros.

SUSTENTO LEGAL

La Constitución de la República, en su artículo 344 establece que, “El sistema nacional de educación comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos y actores del proceso educativo, así como acciones en los niveles de educación inicial, básica y bachillerato, y estará articulado con el sistema de educación superior. El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad educativa nacional, que formulará la política nacional de educación; asimismo regulará y controlará las actividades relacionadas con la educación, así como el funcionamiento de las entidades del sistema”.

El artículo 43 de la Ley Orgánica de Educación intercultural establece, “Nivel de educación bachillerato.- El bachillerato general unificado comprende tres años de educación obligatoria a continuación a la educación general básica. Tiene como propósito brindar a las personas una formación general y una preparación interdisciplinaria que las guíe para la elaboración de proyectos de vida y para integrarse a la sociedad como seres humanos responsables, críticos y solidarios [...]. Los y las estudiantes de bachillerato cursarán un tronco común de asignaturas generales y podrán optar por una de las siguientes opciones: / b. Bachillerato técnico: además de las asignaturas del tronco común, ofrecerá una formación complementaria en áreas técnicas, artesanales, deportivas o artísticas que permitan a las y los estudiantes ingresar al mercado laboral e iniciar actividades de emprendimiento social o económico [...]”.

El artículo 9 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural dispone que, “Los currículos nacionales, expedidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, son de aplicación obligatoria en todas las instituciones educativas del país independientemente de su sostenimiento y modalidad. Además, son el referente obligatorio para la elaboración o selección de textos educativos, material didáctico y evaluaciones”.

El objetivo 4 del Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 establece, “Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”; en este contexto, la política 4.4. apunta a “Mejorar la calidad de la educación en todos sus niveles y modalidades, para la generación de conocimiento y la formación integral de personas creativas, solidarias, responsables, críticas, participativas y productivas, bajo los principios de igualdad, equidad social y territorialidad” y, la política 4.6., a “Promover la interacción recíproca entre la educación, el sector productivo y la investigación científica y tecnológica, para la transformación de la matriz productiva y la satisfacción de necesidades”. Por su parte, el objetivo 10 establece, “Impulsar la transformación de la matriz productiva”, y en su política 10.3. señala, “Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios”.

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación, en su Art. 17.- Fundamentos Educativos, establece como misión de la Subsecretaría de Fundamentos Educativos, “Proponer políticas, con énfasis en estándares educativos y currículo, para mejorar la calidad del servicio educativo retroalimentadas con los insumos de la investigación y evaluación educativa”.

El artículo 21 del mismo Estatuto, establece entre las atribuciones y responsabilidades de la Dirección Nacional de Bachillerato, en el literal g., “Proponer y poner en consideración del (la) Subsecretario (a) políticas y estrategias para la formación técnico profesional, garantizando el cumplimiento del currículo y estándares de calidad generales y específicos establecidos por el Ministerio de Educación.”

FUNDAMENTACIÓN

La industria del turismo, es una actividad que crece año tras año, motivo por el cual la demanda de servicios y la oferta de los mismos, sufren cambios continuos en el desarrollo de sus productos y en la competitividad de sus oferentes. Por ser una actividad de rápido crecimiento y diversificación ha llegado a considerársela como uno de los fenómenos económicos y sociales más importantes de los últimos tiempos, considerando que su crecimiento anual bordea el 4% aproximadamente y que su aporte es del 7% en puestos de trabajo en la escala internacional.

En nuestro país, la actividad de servicios dentro de la cual se encuentra la hotelería es fundamental en el desarrollo económico. Esta ha venido desarrollándose en la última década debido a la creciente demanda turística que existe, por el interés generado en visitar los atractivos del país especialmente las Islas Galápagos.

Los esfuerzos realizados por el Estado en el tema de promoción turística ha sido fundamental en el crecimiento sostenido que ha experimentado nuestra nación.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Censo INEC, según estudios realizados en el año 2010, se puede evidenciar como el sector de hoteles, restaurantes y servicios ha crecido el 39,91% en número de establecimientos y el personal ocupado ha aumentado en aproximadamente 55.275 puestos de trabajo desde el año 2000 al 2010, como se puede evidenciar en el cuadro siguiente.

ENCUESTA ANUAL DE HOTELES, RESTAURANTES Y SERVICIOS SERIE HISTÓRICA (1996-2010)

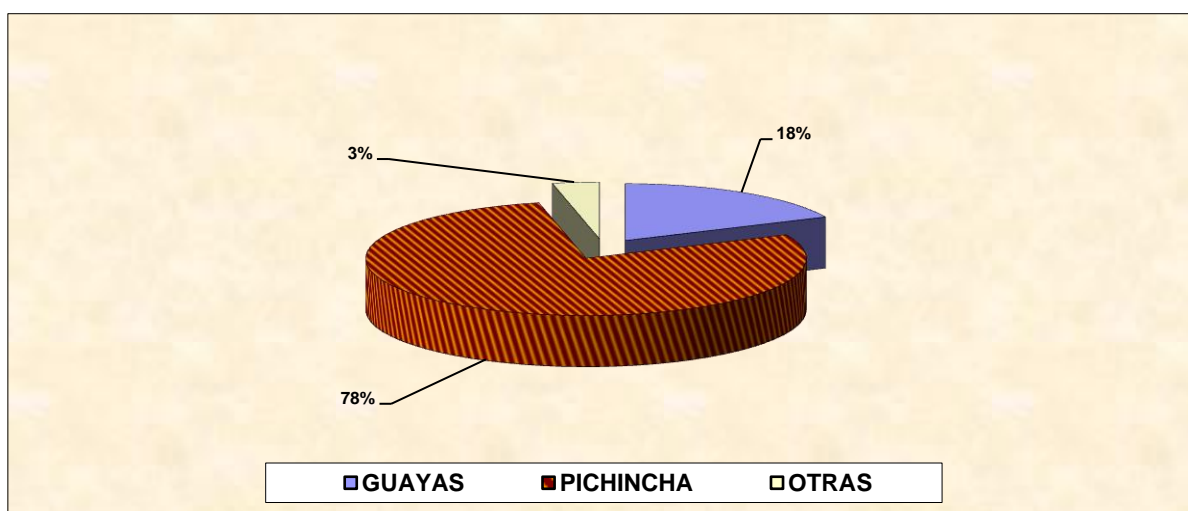
AÑOS	NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS	PERSONAL OCUPADO	REMUNERACIONES	PRODUCCIÓN TOTAL
1996	676	32,427	490,685,291	2,745,711,278
1997	714	39,488	704,899,743	4,587,294,700
1998	728	42,700	1,088,808,498	7,359,164,129
1999	712	40,575	1,657,953,338	13,588,214,085
2000	724	44,940	156,307,484	1,311,773,204
2001	748	48,855	240,673,627	1,760,462,057
2002	817	56,893	324,872,657	2,022,004,257
2003	911	65,614	385,450,363	2,299,064,726

2004	1,005	74,355	431,004,180	2,475,049,756
2005	1,007	79,266	500,312,590	2,860,238,502
2006	1,021	85,218	585,000,416	3,558,352,344
2007	1,000	82,834	598,736,912	3,872,211,715
2008	979	80,952	736,578,964	4,749,621,818
2009	1,033	92,710	937,582,034	5,902,155,579
2010	1,013	100,215	1,063,460,463	6,147,495,414

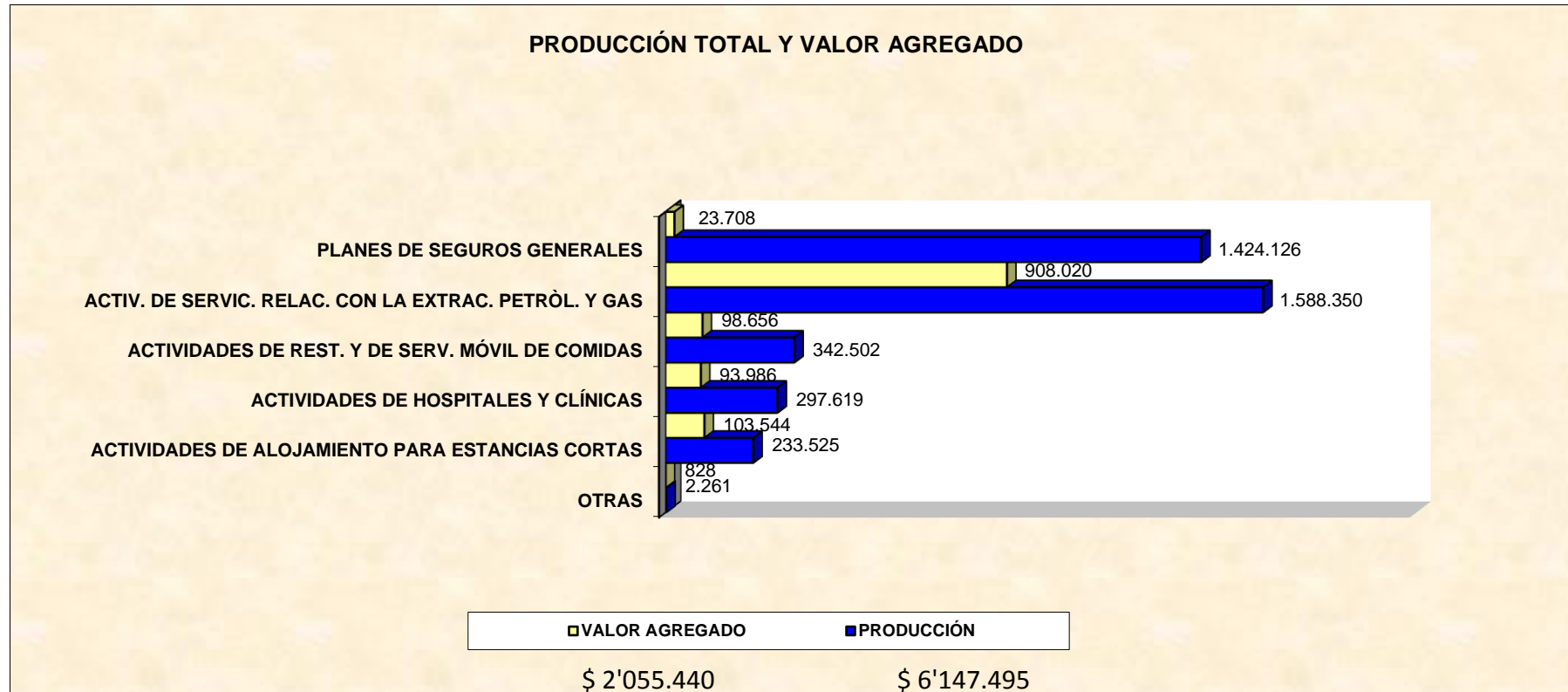
Nota: Hasta el año 1999, el valor de las Remuneraciones y el de la Producción Total, está expresado en miles de sucres. A partir del año 2000, estos datos se presentan en dólares, por el cambio del sistema monetario, al que se vio abocado nuestro país.

También se puede evidenciar que en la Provincia de Pichincha esta actividad representa el 78%, en Guayas el 18% y en el resto de provincias el 3%, de acuerdo a datos del INEC.

RESTAURANTES Y SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS



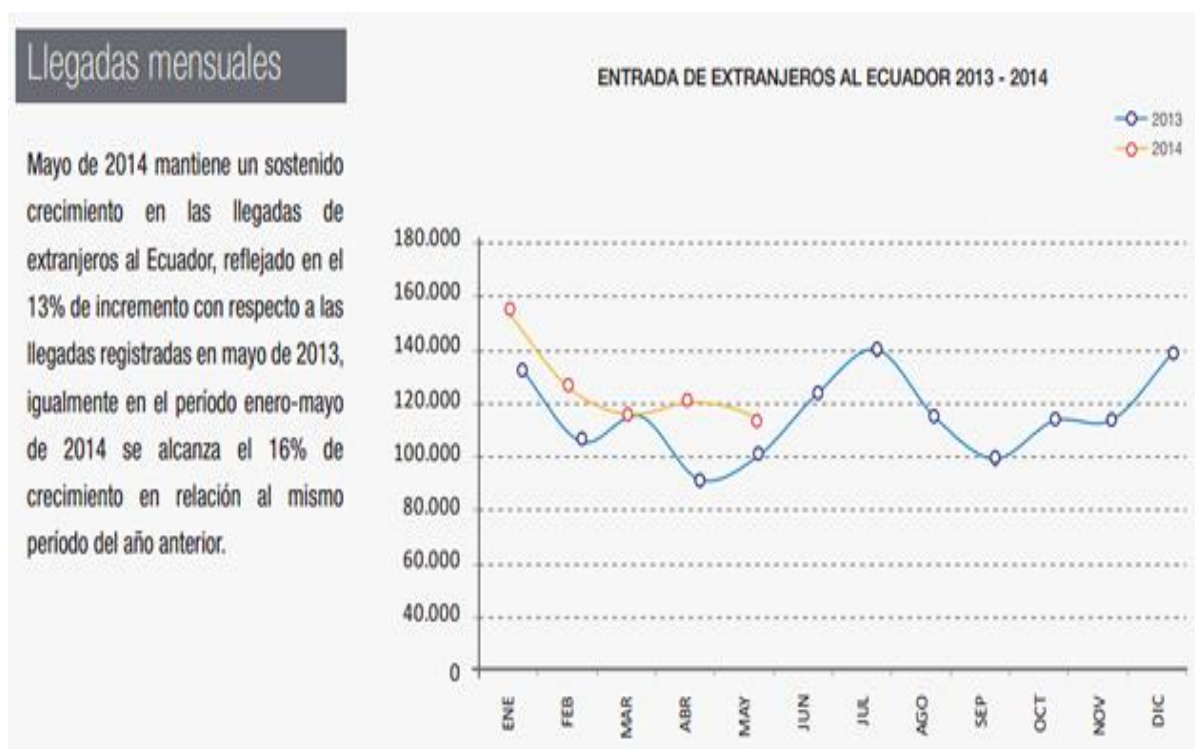
ENCUESTA DE HOTELES, RESTAURANTES Y SERVICIOS, 2.010
PRODUCCIÓN Y VALOR AGREGADO (en miles de dólares)



Como se puede observar en la interpretación brindada por el INEC en su investigación el rubro de restaurantes, bares y alojamiento con estadías cortas son un aporte fundamental dentro de la producción del país, con lo cual se demuestra las oportunidades de trabajo que brinda el sector, las necesidades de contar con personal capacitado y los ingresos que genera para el país.

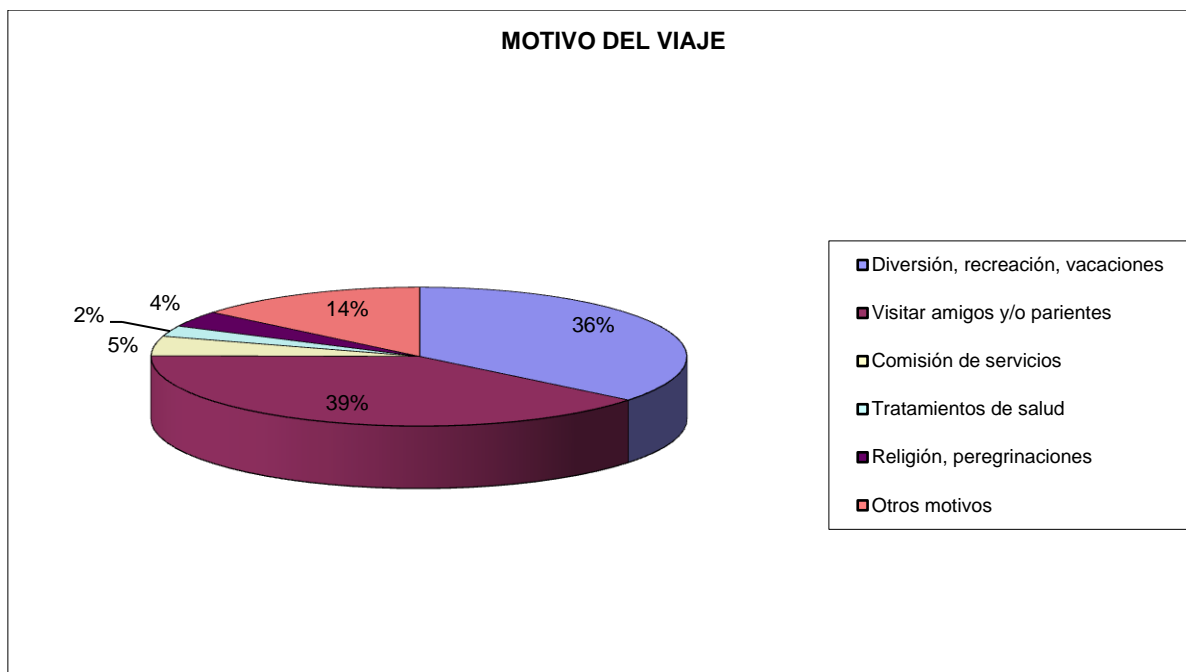
De acuerdo con la Encuesta de Hoteles, Restaurantes y Servicios del año 2010, la producción nacional se distribuyó así: el 90%, fue el aporte del sector Servicios y el 10%, le correspondió al sector de Hoteles y Restaurantes. Al interior del sector Servicios, en tanto que en Hoteles y Restaurantes, las actividades de Restaurantes y Servicio Móvil de comidas es la de mayor importancia con el 53% de la Producción Total de dicha sección y el 6% Nacional.”

En cuanto a llegadas mensuales por parte de turistas extranjeros, se puede observar un incremento del 16% en el primer semestre del año 2014, con relación al mismo período anterior, de acuerdo al Ministerio de Turismo.



Sin embargo existe datos obtenidos en el 2005, ese año ingresaron 859.888 turistas que gastaron un total de US\$487.700.00. Un dato importante con respecto al volumen de llegadas al Ecuador en el 2005, es que al analizar la composición de la cifra de 859.888 llegadas según categoría de migración de los anuarios de Migración Internacional-INEC, se revela que el 4,7% de las llegadas (40.486) corresponde a la categoría de “Inmigrantes”, el 93,4% (802.702) a la categoría de “No Inmigrantes” y 1,9% (16.700) a la categoría de “Información sin especificar”. Al momento de la realización de este diagnóstico (mayo 2007), no se tienen datos disponibles con respecto a la categorización en el 2006.

Como se puede observar el motivo de viaje, es un factor importante dentro del análisis de visitantes o turistas que recibe nuestro país, siendo la visita a amigos y familiares el rubro más elevado conjuntamente con la diversión, recreación y vacaciones, teniendo un total aproximado de 75% entre los dos rubros.



Estas razones expuestas anteriormente indican que el sector turístico y hotelero es dinámico, cambia constantemente y crece rápidamente, por lo cual la oferta laboral para el Bachillerato Técnico está justificada, debido a los niveles operativos que los establecimientos necesitan para funcionar, cubrir las plazas de trabajo que demanda un sector que aumenta constantemente y poder atender a turistas nacionales y extranjeros, los mismos que se incrementan periódicamente y demandan mejor y mayor atención al momento de consumir los productos turísticos.

La figura profesional planteada en el presente documento, permite unificar los tres criterios que existían anteriormente y presentar una sola propuesta de formación denominada SERVICIOS HOTELEROS, la misma que unifica las áreas de Alojamiento, Cocina y Restaurante y Bar, considerando además áreas importantes como compras, almacenamiento, panadería, pastelería, atención al cliente, y como ejes transversales limpieza y sanitización e inglés técnico aplicado. Estos módulos corresponden a las áreas operativas de todo establecimiento hotelero.

El Ecuador, en estos últimos años ha demostrado un marcado interés en el desarrollo productivo del turismo y por ende de la hotelería, actividad que se encuentra enmarcada dentro del concepto de turismo, por lo cual se ha lanzado al mercado extranjero una promoción del país denominada “All you need is Ecuador”, donde se incentiva a quien lo ve, que pueda visitar las diferentes regiones, muy ricas en tradiciones, cultura, folcklore, gastronomía e historia, con lo cual pretende marcar diferencia con el resto de países que sirven de competencia a nivel internacional, todo esto enmarcado en las normas del Buen Vivir y de las leyes y reglamentos que sustentan la actividad. En este año se mencionó que el nivel de inversión privada en hoteles y sitios de alojamiento en las ciudades de Quito y Guayaquil, superaba los 100 millones de dólares, por lo cual la oferta laboral crecerá y necesitaremos personal calificado para desarrollar todo este concepto turístico.

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo internacional en el año 2013, alcanzó un nivel de ingresos de 1.4 billones de dólares, el incremento de llegadas

de turistas internacionales aumentó en un 5% aproximadamente, es decir 1.087 millones de visitantes el año pasado, representando el 29 % de la exportación mundial de servicios y el 6 % de todas las exportaciones de bienes y servicio.

Con estos antecedentes se puede evidenciar las necesidades del sector, las mismas que deberán ser cubiertas por personal calificado a nivel operativo y/o medio, por la creciente demanda existente, la que genera puestos de trabajo de manera directa e indirecta y permite redistribuir la economía de sector o región, alcanzando niveles óptimos.

Esta figura profesional se encuentra planteada de tal forma que posibilite insertarse en el ámbito laboral, sea generadora de empleo y ayude a transformar la matriz productiva considerando las competencias laborales del sector.

Su campo ocupacional se encuentra enmarcado en los ámbitos de cocina nacional e internacional, en calidad de cocinero de partida, podrá desempeñarse como personal de servicio en restaurantes, bares y afines, camarero/a de piso, recepcionista y encargado de reservas en establecimientos de alojamiento, encargado de compras y almacenamiento de productos, asistente de producción en locales de panadería y pastelería.

De acuerdo al planteamiento presentado, el bachillerato técnico permitirá tomar una decisión de trabajar y/o continuar sus estudios a nivel superior a través de Institutos (nivel técnico y/o tecnológico) y de universidades (título de tercer y cuarto nivel), debido a que abarca las áreas operativas de cualquier establecimiento.

DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS CURRICULARES

La Figura Profesional de SERVICIOS HOTELEROS fue creada de manera modular, con la metodología del diseño curricular basado en competencias laborales, agrupando dos grandes áreas productivas que posee todo establecimiento hotelero: alojamiento y alimentos y bebidas.

Con este criterio el currículo se conformó por diez módulos de los cuales seis se encuentran asociados a unidades de competencia de la figura profesional, es decir al campo laboral; dos son de carácter básico y/o transversal es decir, se encuentran presentes a través de toda su formación integral considerando su perfil de salida, uno corresponde al módulo de formación y orientación laboral, el mismo que permite al estudiante prepararse para su futura inserción laboral y finalmente uno que corresponde al módulo de formación en centros de trabajo, el cual se desarrollará en las empresas públicas o privadas que contribuyan a la formación del estudiante considerando su currículo y su perfil de salida.

A continuación se detallan de forma más específica los módulos mencionados:

A) MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA

➤ Servicios Hoteleros de Alojamiento (196 horas pedagógicas)

-	UT1 Organización del departamento de alojamiento.
-	UT2 Reserva de habitaciones.
-	UT3 Ingreso del huésped (check in).
-	UT4 Atención del huésped.
-	UT5 Salida del huésped (check out).
-	UT6 Arreglo y limpieza de habitaciones.
-	UT7 Presentar la habitación al huésped y manejar la correspondencia.

➤ Adquisición y Almacenamiento de Materia Prima (72 horas pedagógicas)

-	UT1 Proceso de selección de proveedores.
-	UT2 Compra de materia prima.
-	UT3 Recepción de mercadería.
-	UT4 Almacenamiento de materia prima.
-	UT5 Manejo de insumos culinarios, vegetales, hortalizas, tubérculos, cárnicos, mariscos y pescados y demás productos.

➤ Preparaciones Culinarias Básicas (108 horas pedagógicas)

-	UT1 Organización del departamento de alimentos y bebidas.
-	UT2 Equipamiento de una cocina.
-	UT3 Productos, géneros y condimentos utilizados en la cocina básica.
-	UT4 Cortes básicos (mise en place).
-	UT5 Salsas frías y calientes.
-	UT6 Elaboración de platos fríos.

➤ Producción Culinaria (387 horas pedagógicas)

-	UT1 Mise en place del área productiva.
-	UT2 Cocina internacional.
-	UT3 Cocina nacional.
-	UT4 Montaje y despacho de platos.

➤ Servicio en Alimentos y Bebidas (196 horas pedagógicas)

-	UT1 Mise en place en el ámbito de trabajo (pre-servicio).
-	UT2 Atención al cliente (servicio).
-	UT3 Toma de comanda al cliente (servicio).
-	UT4 Servicio de alimentos y bebidas.
-	UT5 Facturación y despedida del cliente (post-servicio).

➤ **Panadería y Pastelería (309 horas pedagógicas)**

-	UT1 Equipamiento de una panadería y pastelería.
-	UT2 Productos, géneros y condimentos utilizados en la panadería y pastelería.
-	UT3 Mise en place en el área productiva.
-	UT4 Elaboración de masas.
-	UT5 Elaboración de salsas.
-	UT6 Elaboración de bizcochuelos y tortas básicas.

B) MÓDULOS DE CARÁCTER BÁSICO Y/O TRANSVERSAL

➤ **Limpieza y Sanitización (72 horas pedagógicas)**

-	UT1 Higiene alimentaria.
-	UT2 Contaminación de alimentos.
-	UT3 Manipulador de alimentos.
-	UT4 Sistema de seguridad de alimentos: buenas prácticas de manufacturas B.P.M.).

➤ **Inglés Técnico Aplicado (93 horas pedagógicas)**

-	UT1 Información turística.
-	UT2 Atención al cliente en inglés.
-	UT3 Venta de servicios hoteleros en inglés.

C) MÓDULO DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL (62 horas pedagógicas)

-	UT 1 Legislación laboral y tributaria.
-	UT 2 La seguridad social.
-	UT 3 La inserción laboral.

D) MÓDULO DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO.- Este módulo es importante para la formación del estudiante y se lo realiza fuera del establecimiento educativo, es decir en el sector laboral de acuerdo a los requerimientos de cada empresa; tiene una duración de 160 horas reloj.

La carga horaria semanal atribuida a los respectivo módulos se encuentra enunciado frente a cada módulo y se ha considerado primero 10 horas clase para primer año de bachillerato, 10 horas clase para segundo año de bachillerato y 25 horas clase para el tercer año de bachillerato, y su distribución consta en la malla curricular respectiva, considerando la complejidad, amplitud e importancia de cada tema a tratarse. El total de horas distribuidas durante los tres años de bachillerato son de 1.495.

Con estas consideraciones se procedió a elaborar dos documentos que ayudarán a comprender la propuesta de currículo en la Figura Profesional de Servicios Hoteleros.

- **Figura Profesional (FIP).**- En el presente documento se describe, en términos de competencias laborales, el perfil de salida de los estudiantes que cursan el bachillerato “Servicios Hoteleros”. La información que se encuentra en este documento se detalla a continuación:

Competencia general.- Describe los roles o funciones esenciales que podría desempeñar en el campo laboral.

Unidades de competencia.- Son las competencias vinculadas a los ámbitos laborales específicos. En este caso son seis módulos asociados a unidades de competencia; dos de carácter básico y/o transversal; uno de formación y orientación laboral y otro de formación en centros de trabajo.

Elementos de competencia.- Detallan el desempeño esperado del bachiller en cada uno de los ámbitos del sector hotelero a los que hacen referencia las unidades de competencia.

Criterios de realización.- Enuncian los indicadores del buen desempeño en el campo laboral de la hotelería y están directamente relacionados con los elementos de competencia.

Especificación del campo laboral.- En este punto se describe el campo laboral en el cual puede desempeñarse el bachiller técnico.

Capacidades y conocimientos fundamentales.- En este punto se indican de manera general, las capacidades y conocimientos que se necesitan para poder desempeñarse en el campo laboral.

- **Enunciado General del Currículo (EGC).**- En este documento, se encuentra enunciado el objetivo general, los objetivos específicos y la estructura de los diez módulos propuestos.

A su vez, la estructura de cada módulo contiene el objetivo, los contenidos curriculares, diferenciados en procedimentales, conceptuales y actitudinales, el tiempo destinado de duración. Adicionalmente, en la parte final de este documento se encuentra incorporada la malla curricular.

- **Desarrollo Curricular (DC).**- En este documento se encuentran los contenidos de cada módulo organizados en unidades de trabajo. Los elementos curriculares que se encuentran en cada unidad de trabajo, son los siguientes: nombre de la unidad, objetivo, tiempo estimado, contenidos curriculares procedimentales, conceptuales y actitudinales, actividades de enseñanza aprendizaje y criterios de evaluación.

RECOMENDACIONES METODOLÓGICAS

En el proceso de enseñanza-aprendizaje, se considera que la figura profesional de Servicios Hoteleros, posee ciertas características especiales que la hacen muy distinta de las carreras tradicionales, esta es muy técnica, operativa y práctica, la cual gira entorno a un cliente o huésped como elemento importante dentro del proceso educativo y laboral, por lo cual componentes como el factor humano y valores como la ética, honestidad, responsabilidad, entre muchos otros hacen que esta actividad sea compleja pero agradable, para quien se identifica con la palabra *servicio*.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA TODOS LOS MÓDULOS

- El docente actuará como un facilitador, por lo tanto, es obligación de los estudiantes traer preparados los temas correspondientes a cada sesión, de manera que puedan establecerse intercambio de opiniones sobre los temas tratados.
- El estudiante deberá preparar los temas, previa su asistencia a las sesiones de acuerdo a la asignación programada para cada sesión.
- Durante las clases que el docente considere necesario, se realizarán talleres individuales de simulación.
- Ocasionalmente se le solicitará al estudiante la presentación de trabajos individuales sobre consultas a temas específicos. Llevarán adjunta la bibliografía utilizada.
- Al final del quinquemestre el estudiante presentará su portafolio documentado físico y virtual con sus trabajos, talleres, ensayos, resúmenes tomados en clase, síntesis de sus lecturas y sus notas de preparación de cada sesión de aprendizaje académico.
- Las pruebas y exámenes serán objetivas y diseñadas para demostrar solvencia en el manejo de los conocimientos y destrezas adquiridas.
- Mantener un ambiente agradable en el salón de clases.
- Durante el proceso se recomienda mantener los siguientes momentos: experiencia, reflexión, conceptualización, aplicación y evaluación.
- Relacionarse con sus estudiantes con una actitud positiva y proactiva.
- Estimular los logros personales de los estudiantes y alentar a los que deben continuar realizando esfuerzos para alcanzar los objetivos propuestos.
- La nota de participación en los encuentros será evaluada de acuerdo a la calidad de los aportes que los estudiantes realicen en las discusiones en clase y de su desempeño en la práctica llevada a cabo en el taller de cocina, habitaciones o recepción hotelera.
- Mantener relaciones de respeto, cordialidad, colaboración y reciprocidad con todo el personal de la institución educativa.
- Trabajar con sentido de equipo, interrelacionando todas las disciplinas de la malla curricular.
- Poseer sensibilidad y equidad para comprender la individualidad y guiar a los estudiantes por el camino de los principios y valores.
- Formular los objetivos de aprendizaje con un ordenamiento lógico, que permita facilitar el proceso.

- Utilizar un lenguaje accesible, de fácil comprensión, directo y preciso, para impartir las clases, el docente debe conocer y dominar el significado del vocabulario técnico propio de las actividades hoteleras y utilizarlo adecuadamente en las explicaciones y argumentaciones del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- La nota de participación en los encuentros será evaluada de acuerdo a la calidad de los aportes de los estudiantes, mismos que realicen durante la práctica llevada a cabo en el taller de cocina.
- Fomentar en los estudiantes el amor al servicio.
- Seleccionar material actualizado y pertinente para el proceso enseñanza aprendizaje.
- Fomentar durante el proceso de formación el desarrollo de hábitos como una apropiada educación (urbanidad), puntualidad, responsabilidad, disciplina, orden y limpieza que permitan al estudiante alcanzar prácticas importantes como futuro colaborador de la industria hotelera.
- Mostrar convicción al plantear los contenidos de la clase, con métodos que motiven la participación activa de los estudiantes.
- Utilizar la vestimenta adecuada, ya que la imagen del docente es modelo mentor para los estudiantes.
- Tener una comunicación asertiva con sus estudiantes, basada en términos de respeto mutuo, cordialidad, comprensión y equidad, que le permita conocer sus inquietudes, intereses y problemas, enriqueciendo así la relación con los estudiantes durante el proceso e incentivando el interés del estudiante por adquirir nuevos conocimientos.
- Utilizar escenarios alternativos para el aprendizaje de los estudiantes, a través de visitas a hoteles, restaurantes, bares y afines.
- Fomentar en los estudiantes su participación activa e innovadora en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Efectuar la revisión de las evaluaciones y realizar las correcciones necesarias durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, con la finalidad de reconstruir el conocimiento.
- Utilizar la tecnología con el propósito de incentivar la investigación de los diferentes temas relacionados con el desarrollo de los contenidos formativos.
- Organizar y secuenciar los contenidos formativos, realizando ejercicios prácticos más complejos de manera progresiva.
- Mantener en las sesiones de trabajo, orden, buena organización, claridad en los requerimientos, como normas indispensables en los procesos pedagógicos.
- Ser responsable en el cumplimiento de los deberes y exigencias profesionales, relacionadas con el perfil y sus competencias.
- Actuar con equidad, imparcialidad y honestidad en las valoraciones y decisiones, denotando tacto pedagógico y respeto hacia los educandos, colegas y otros agentes educativos.
- Sociabilizar los resultados de los procesos de enseñanza, organizando exposiciones, presentaciones, charlas y simulaciones públicas para que el estudiante evidencie sus avances y logros.
- Propiciar la investigación académica para sustentar trabajos donde el estudiante aplique la investigación de campo participativa y recopile información sobre temas puntuales.

- Utilizar diversas técnicas de investigación, de acuerdo con las necesidades que se planteen en los trabajos requeridos por los módulos formativos.

Módulo N°1: Servicios Hoteleros de Alojamiento
Objetivo del Módulo.- Brindar los diversos servicios en el área de alojamiento cumpliendo los diferentes procesos técnicos u operativos.
<p>Indicaciones Metodológicas.- Este módulo permite al estudiante relacionarse con todos los procesos que se realizan en las áreas de recepción, reservas y habitaciones desde la forma de atender una reservación, chequear disponibilidad de habitaciones, ingreso del pasajero, requerimientos durante su estadía y salida del mismo de tal forma que pueda brindar una atención de calidad. Además conocerá la forma de arreglar una habitación y cuarto de baño, sus particularidades, reposición de amenities, puntos de control y supervisión en habitaciones, pasillos y áreas públicas.</p> <p>Este módulo es eminentemente práctico ya que el proceso de enseñanza aprendizaje debe enfocarse a técnicas operativas y estrategias de simulación de casos y que repitan las acciones a desarrollarse y buscar posibles soluciones a problemas relacionados con la atención a diferentes tipos de clientes y situaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir en las actividades de enseñanza visitas a establecimientos hoteleros, para conocer los procedimientos y pasos a seguir en la parte operativa del área. • Efectuar ejercicios de atención de llamadas de clientes y huéspedes. • Realizar procedimientos de ingreso y salida de pasajeros. • Realizar cargos a la cuenta del huésped y verificar su veracidad.
Módulo N°2: Adquisiciones y Almacenamiento de Materia Prima
Objetivo del Módulo.- Realizar actividades de compra y almacenamiento de insumos culinarios mediante la aplicación de estándares establecidos por cada establecimiento.
<p>Indicaciones Metodológicas.- Los temas que se abordan en este módulo permiten al estudiante poseer conocimientos y habilidades necesarias para realizar selección de proveedores, comprar productos como hortalizas, verduras, legumbres, frutas, cárnicos, aves, pescados, recibir la mercadería adquirida, almacenar, revisar inventarios, manejo de kardex y requisiciones.</p> <p>En este módulo se aplicarán conocimientos teóricos y prácticos sobre la forma de llenar formularios, hojas de control, kardex, realizar selección de proveedores, aplicar manuales de estandarización de productos.</p>
Módulo N°3: Preparaciones Culinarias Básicas
Objetivo del Módulo.- Realizar actividades preliminares y preparaciones básicas para la producción culinaria que ayuden a desarrollo de destrezas y habilidades.
Indicaciones Metodológicas.- El módulo indicado consiste en realizar una serie de

preparaciones básicas antes de ingresar a la producción. Estas preparaciones consisten en realizar cortes, manejo adecuado del cuchillo y tabla, elabora mise en place básico, salsas, fondos, arroces, pastas, platos fríos y ensaladas. Además conocerá la estructura del departamento con el personal que lo integra y sus funciones, así como el equipamiento del mismo y su terminología. En este módulo se aplicarán conocimientos teóricos y luego se realizará la parte práctica.

- Se necesita de talleres o laboratorios para su proceso de enseñanza práctica.
- Un reglamento para cumplir las disposiciones dentro del mismo, es fundamental en el proceso.
- La utilización de uniformes dentro de los talleres se debe cumplir como parte de la limpieza del mismo.
- Integrar a los estudiantes dentro del taller en grupos de trabajo.
- Se debe indicar prioritariamente la forma correcta de utilizar los equipos para evitar accidentes.

Módulo N°4: Producción Culinaria

Objetivo del Módulo.- Elaborar la producción culinaria mediante la utilización de diferentes técnicas gastronómicas optimizando el trabajo en cocina.

Indicaciones Metodológicas.- En este módulo el estudiante realiza el mise en place de los productos, podrá aprender cocina nacional e internacional, sus recetas más importantes y desarrollar nuevas de acuerdo a la creatividad del estudiante. Se podrá valorar el montaje que realiza en los platos de acuerdo a parámetros establecidos con anterioridad.

Este módulo es eminentemente práctico en todos sus contenidos y representa la segunda parte del módulo anterior.

- Se necesita de laboratorios para su proceso de enseñanza práctica.
- Un reglamento para cumplir las disposiciones dentro del mismo, es fundamental en el proceso.
- La utilización de uniformes dentro de los talleres se debe cumplir como parte de la limpieza del mismo.
- Integrar a los estudiantes dentro del taller en grupos de trabajo.
- Se debe indicar prioritariamente la forma correcta de utilizar los equipos, máquinas y herramientas para evitar accidentes.

Módulo N°5: Servicio en Alimentos y Bebidas

Objetivo del Módulo.- Preparar las actividades de pre-servicio, servicio y post-servicio en el área de consumo de alimentos y bebidas en función de las normas establecidas vigentes.

Indicaciones Metodológicas.- Este módulo permite al estudiante desarrollar destrezas y habilidades en el proceso de atender una mesa y servirla posteriormente. Se recibe al cliente, se lo acomoda, presenta la carta y toma de pedido. Se sirve los platos solicitados aplicando diversas técnicas y se desbaraza de

la misma manera. Se realiza facturación del pedido.

Para el efecto, el módulo contiene unidades de trabajo prácticas para lo cual se debe simular casos y ejemplos para poder practicar su servicio y forma de atención.

- Se necesita de laboratorios para su proceso de enseñanza práctica.
- Un reglamento para cumplir las disposiciones dentro del mismo, es fundamental en el proceso.
- La utilización de uniformes dentro de los talleres se debe cumplir como parte de la limpieza del mismo.
- Se debe integrar a los estudiantes dentro del laboratorio en grupos de trabajo.
- Se debe indicar prioritariamente la forma correcta de utilizar los equipos, máquinas y herramientas para evitar accidentes.
- Simular un servicio de mesa y toma de comanda.
- Se debe visitar establecimientos de alimentos y bebidas para observar y analizar sus procesos.

Módulo N°6: Panadería y Pastelería

Objetivo del Módulo.- Preparar productos básicos de panadería y pastelería.

Indicaciones Metodológicas.- Los diferentes temas del módulo tienen como objetivo reconocer equipos a utilizarse, su operación y características, realizar el mise en place, elaborar masas, salsas, bizcochuelos y tortas básicas, diversidad de panes y trabajo en chocolate.

Para el efecto, el módulo contiene unidades de trabajo prácticas para lo cual se debe poner en práctica los temas tratados teóricamente.

- Se necesita de laboratorios para su proceso de enseñanza práctica.
- Un reglamento para cumplir las disposiciones dentro del mismo, es fundamental en el proceso.
- La utilización de uniformes dentro de los laboratorios se debe cumplir como parte de la limpieza del mismo.
- Integrar a los estudiantes dentro del laboratorio en grupos de trabajo.
- Se debe indicar prioritariamente la forma correcta de utilizar los equipos, máquinas y herramientas para evitar accidentes.
- Visitar establecimientos de alimentos y bebidas para observar, analizar sus procesos y realizar pasantías laborales.

Módulo N°7: Limpieza y Sanitización

Objetivo del Módulo.- Realizar acciones concernientes a limpieza y sanitización de equipos, utensilios y alimentos y bebidas en un establecimiento.

Indicaciones Metodológicas.- Este módulo trata Identificar las enfermedades, descomposición y contaminación de alimentos, así como las normativas de buenas prácticas de manufactura (BPM); además de las condiciones de los operarios que manipulan alimentos. El módulo es teórico y se lo puede desarrollar sin problemas en un aula de clase.

Módulo N°8: Inglés Técnico Aplicado

Objetivo del Módulo.- Realizar un correcto uso y aplicación del idioma inglés en las relaciones profesionales con personas e instituciones internacionales.

Indicaciones Metodológicas.- El Inglés técnico aplicado a la Hotelería es importante para comunicarse de manera eficiente y atenderlos como se merecen.

Conocer el vocabulario técnico que se utiliza en los diferentes escenarios donde se desarrolla las actividades hoteleras, su pronunciación correcta, permite que los estudiantes fijen en su mente el concepto y su significado brindando a los docentes una de las herramientas básicas para lograr una adecuada comunicación oral y escrita con los clientes y huéspedes.

Este es un módulo teórico y práctico y se debe utilizar un laboratorio especial de idiomas para mejorar y alcanzar una comunicación eficiente. El laboratorio debe tener una capacidad máxima de 20 espacios.

Módulo N°9: Formación y Orientación Laboral (FOL)

Objetivo del Módulo.- Recordar los procedimientos de seguridad, salud en el ambiente de trabajo, aspectos legales, laborales y tributarios en el Ecuador.

Indicaciones Metodológicas.- El módulo de *Formación y Orientación Laboral*, aporta al estudiante conocimientos sobre los procedimientos de seguridad y salud en el ambiente de trabajo y los aspectos legales relacionados con el ámbito laboral y tributario en el Ecuador. Normas generales referidas al campo laboral en el área, de acuerdo a las disposiciones constitucionales y legales. En el desarrollo de este módulo se impartirán conocimientos básicos respecto a las formas de inserción laboral en el sector, legislación y salud laboral, seguridad social y normas de comportamiento ético en el desempeño del trabajo de Servicios Hoteleros.

Estos contenidos curriculares guardan estrecha relación con los módulos formativos asociados a las competencias del perfil, que preparan al estudiante para prestar sus servicios en hoteles, restaurantes, bares y afines.

Módulo N°10: Formación en Centros de Trabajo (FCT).

Objetivo del Módulo.- Efectuar labores específicas de apoyo administrativo en la prestación de servicios hoteleros y conexos.

Indicaciones Metodológicas.- Este módulo es un componente fundamental de formación en la enseñanza de la hotelería, cuyo propósito es que los estudiantes efectúen labores específicas de apoyo en alojamiento, alimentos y bebidas, compras y almacenamiento.

En el proceso de formación se deben considerar que el estudiante debe efectuar un trabajo multidisciplinario, utilizando todo lo aprendido durante el desarrollo de todos los módulos formativos.

La metodología que se utiliza ayudará a conseguir los objetivos propuestos, con esta premisa se pretende sugerir algunos de ellos, de manera que el docente pueda escogerlos de acuerdo al tema de estudio correspondiente o a su experiencia como parte del proceso de formación del estudiante. Si se considera que “Método es el camino que seguirá mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano para alcanzar un determinado fin que puede ser material o conceptual” (Ander-Egg, 1987, pág. 41). Por tal motivo se ha previsto los siguientes métodos como parte del proceso enseñanza- aprendizaje:

Los métodos **Inductivo y Deductivo**, se pueden utilizar en el proceso de enseñanza aprendizaje cuando se promueva un pensamiento crítico o se realice un enfoque analítico para la comprensión de un concepto particular, para llegar a lo general, como puede ser el caso de los módulos de Formación y Orientación Laboral y Compras y Almacenamiento. Sin embargo, el método **Deductivo**, requiere que la validez concluyente sea determinada sobre la base de una declaración, por lo cual empieza de forma amplia y termina en algo particular, se podría aplicar a los temas relacionados con la Formación y Orientación Laboral, esto variará de acuerdo al nivel de experiencia y conocimiento del docente a cargo.

Los métodos **Analítico y Sintético**, consisten en la desmembración de un todo, descomponiéndoles en sus partes y entenderlas desde su esencia y las relaciones entre sí. Este método se puede aplicar en procesos de producción culinaria, panadería y pastelería, la cual nos permitirá ir entendiendo su esencia por partes, sus composiciones, géneros, las relaciones y combinaciones que pueden darse entre sí, para ver el producto final. Sin embargo el método sintético es lo contrario, sintetiza sus partes para llegar a un todo, se relacionan los dos y se complementan a pesar de que se contraponen.

La **Simulación** es importante durante este proceso enseñanza aprendizaje, se realiza talleres que facilitan la comprensión de los contenidos de los módulos de manera práctica, se pretende trabajar en condiciones similares a las reales, muy utilizado en módulos como los de producción culinaria, servicios de restaurantes, servicios de alojamiento, panadería y pastelería.

El método **Explicativo-demostrativo**, se lo utiliza donde se requiere una explicación teórica de conceptos, principios, técnicas, procedimientos, que propicien el razonamiento, para posteriormente aplicarlas a través de ejemplos prácticos. Se puede utilizar en módulos como inglés técnico aplicado, compras y almacenamiento, servicios de alojamiento.

La investigación como método de enseñanza-aprendizaje, es importante para que el estudiante desarrolle condiciones óptimas en la búsqueda de información, pueda analizar, sintetizar y contribuir a desarrollar otros elementos que ayuden a descubrir nuevas verdades o tendencias en el negocio de la hospitalidad.

Las técnicas sugeridas para el efecto, serán las que a continuación se indican, considerando que “son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento” (Aguilar Ruth,1996,pág.140), estas son: observación, encuesta, entrevista, test, muestreo estadístico e internet, las mismas que se pueden aplicar a todos los módulos dependiendo de las actividades de enseñanza y los criterios de evaluación del tema tratado.

GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS

En los documentos curriculares presentados, los docentes encontrarán términos técnicos o siglas específicas que se utilizan en el sector hotelero, es importante conocer su significado para su comprensión; se detalla a continuación la definición de cada uno de ellos:

1. **ACTIVIDAD TURÍSTICA:** conjunto de acciones y ocupaciones directas o indirectamente relacionados con la prestación turística que lleva a cabo el turista y que constituyen la razón de su viaje. Ese conjunto de actividades justifica la necesidad de que le sean proporcionados los servicios.
2. **ACOGIDA GRATA:** expresión relajada y sonriente del que recibe, palabras amables de bienvenida.
3. **ADVANCE DEPOSIT:** depósito por anticipado.
4. **AMABILIDAD:** gesto o acción para hacer sentir cómoda a una persona.
5. **AMBIENTE ACOGEDOR:** sitio adecuado donde las personas pueden sentirse bien.
6. **AMBIENTE CÁLIDO:** sitio donde no solo la parte física del establecimiento incide para sentirse bien, si no la cortesía de las personas.
7. **AMENITES DE BAÑO:** accesorios que se coloca en los baños para uso de los huéspedes en forma gratuita como jabón, shampoo, lociones y otros más.
8. **ANFITRIÓN:** persona que recibe o es responsable de un evento.
9. **AYUDA:** acción de ayudar.
10. **BACK OFFICE:** área de recepción en la que no hay contacto directo con el público.
11. **BATERIA LIVIANA:** utensilios de cocina, panadería y pastelería pequeños, simples, que se utilizan para realizar la producción.
12. **BATERIA PESADA:** utensilios de cocina, panadería y pastelería grandes, pesados, que se utilizan para realizar la producción.
13. **BELLBOY/ BELLMAN:** botones.
14. **BRUNCH:** combinación de desayuno y almuerzo.
15. **CALIDAD TURÍSTICA:** es una combinación de acciones y resultados, la cual es medida por estándares elaborados por organismos internacionales, para satisfacer las expectativas del cliente, siendo un producto turístico algo intangible cuya calidad no se evidencia hasta que no se consume.
16. **CENTRAL DE RESERVAS:** empresa o departamento de un alojamiento hotelero donde se informa y se centralizan las reservas de hospedaje para los hoteles o establecimientos similares. Las cadenas hoteleras suelen tener su propia central de reservas, donde se efectúan gestiones tanto nacionales como internacionales.
17. **CHECK IN:** proceso de ingreso del huésped al hotel.
18. **CHECK OUT:** proceso de salida de un huésped del hotel.
19. **COMODIDAD:** espacios, mobiliario, equipos y dotaciones diseñadas, fabricados o realizados para el servicio que va a prestar.
20. **COMPRENSIÓN:** entender a una persona lo que necesita o siente, empatía.
21. **CONNECTING ROOMS:** habitaciones comunicadas.
22. **CONTINENTAL BREAKFAST:** desayuno continental. Consiste en té, café o chocolate, acompañado de leche fría o caliente, jugos de fruta, medialunas, pan tostado caliente, mantequilla y mermelada.
23. **CONTINENTAL PLAN:** plan que incluye alojamiento y desayuno continental.
24. **CRS:** Computer Reservations System, sistema computarizado de reservaciones originalmente utilizado para definir los Sistemas Globales de Distribución GDS. Se utiliza en la industria de viajes para referirse al sistema de interactivo electrónico

que enlaza individualmente a las agencias de viajes con un servidor central de una aerolínea que almacena información sobre itinerarios, disponibilidades, tarifas y otros servicios inherentes. Es un sistema de para el manejo de reservaciones y la emisión de billetes.

- 25. **CUT OFF DATE:** fecha límite.
- 26. **CUT OFF TIME:** tiempo límite.
- 27. **DETALLES:** pequeñas cosas en el momento oportuno.
- 28. **DISPONIBILIDAD:** existencia de espacios.
- 29. **DOUBLE ROOM:** habitación doble.
- 30. **EFICACIA:** es la eficiencia para lograr los objetivos y metas que se encuentran programadas con los recursos disponibles en un tiempo establecido.
- 31. **ESMERO:** todo dispuesto, limpio, reluciente y ordenado.
- 32. **ESTÁNDAR:** es un conjunto de opiniones que se toma como referencia para evaluar, realizar un proceso y obtener un resultado.
- 33. **EXCURSIONISTA:** visitante que permanece menos de 24 horas en el lugar que visita, y que regresa por la noche a su residencia habitual. Se incluye a los viajeros que realizan cruceros. También se le denomina turista del día.
- 34. **FLAT RATE:** tarifa neta. Es la que se aplica a las agencias de viajes. No es comisionable.
- 35. **FRONT DESK:** mostrador de recepción.
- 36. **FRONT OFFICE:** área del departamento de recepción donde hay contacto directo con el huésped.
- 37. **GDS (Global Distribution System):** sistema Global de distribución de reservas y ventas de productos y servicios turísticos relacionados con el transporte, alojamiento, etc. Existen varias empresas nacionales y multinacionales que llevan a cabo este servicio, tales como Amadeus, Galileo, Sabré, entre otras.
- 38. **HONRADEZ:** honestidad.
- 39. **HOUSEKEEPING:** servicio de limpieza y arreglo de las habitaciones y áreas públicas, lavandería y lencería.
- 40. **INVENTARIO:** relación detallada de los diferentes elementos que componen el patrimonio de una persona o empresa en un momento determinado. En la empresa hotelera, por ejemplo, el inventario consiste en hacer una relación de sus bienes muebles, bienes de uso y productos que ingresan a bodegas.
- 41. **KING SIZE BED:** cama doble cuyas dimensiones son 2.00 m de ancho x 2.00 a 2.10 m de largo.
- 42. **LEY DE TURISMO:** esta ley fue promulgada Ley No. 97. RO/ Sup 733 de 27 de Diciembre del 2002 tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.
- 43. **LOBBY:** el área de entrada a un hotel para el público. A menudo el lugar incluye áreas de escritura, lectura o descanso. Es también acceso a otras partes del hotel.
- 44. **MANUALES DE OPERACIONES:** son documentos que permiten dar la información básica con respecto al funcionamiento de las unidades administrativas y operativas

45. MINISTERIO DE TURISMO: el Ministerio de Información y Turismo fue creado el 10 de agosto de 1992, al inicio del gobierno de Sixto Durán Ballén, mediante Decreto Ejecutivo N.04 el 10 de agosto de 1992, tras suprimir la Secretaría Nacional de Comunicación -SENAC-, entidad dependiente de la Presidencia de la República, con la visión de posicionar al turismo como una actividad fundamental para el desarrollo económico y social.

En enero del 2000, mediante Decreto Ejecutivo N.26 el Dr. Gustavo Noboa Bejarano, en su calidad de Presidente de la República se establece que el Ministerio de Turismo sea el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el Ministro.

46. MISE EN PLACE: Puesta a punto de un área de trabajo o de una acción en cocina.

47. NO SHOW: persona que realiza una reservación y no se presenta.

48. OMT: Organización Mundial de Turismo, organismo de las Naciones Unidas formado en 1970 que tiene su base en Madrid. Su objetivo fundamental es prestar ayuda a los gobiernos en materia de planificación turística. Está conformada por cerca de 150 países.

49. OVERBOOKING: sobreventa.

50. PAX: código que significa turista o huésped de un hotel.

51. POSICIONAMIENTO: es un principio fundamental que muestra su esencia y filosofía, ya que lo que se hace con el producto no es el fin, sino el medio por el cual se accede y trabaja con la mente del consumidor: se posiciona un producto en la mente del consumidor; así, lo que ocurre en el mercado es consecuencia de lo que ocurre en la subjetividad de cada individuo en el proceso de conocimiento, consideración y uso de la oferta. El posicionamiento hoy se encuentre estrechamente vinculado al concepto rector de propuesta de valor, que considera el diseño integral de la oferta, a fin de hacer la demanda sostenible en horizontes de tiempo más amplios.

52. PROCESO: Es un evento o actividades que se realizan con un determinado fin.

53. RAPIDEZ: sin pérdida de tiempo, rápido, inmediato, al instante.

54. REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS: en el Gobierno de Gustavo Noboa se firma el Decreto No. 3400 Dado en el Palacio Nacional, en Quito, a 29 de noviembre del 2002. Se Impulsó un proceso de depuración del ordenamiento jurídico ecuatoriano.

55. RESERVACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS: es el procedimiento que se sigue para separar un asiento de aerolínea, una habitación de hotel o una cabina de crucero, para el uso garantizado, de una persona específica en un tiempo futuro, con frecuencia sobre la base de un depósito pagado.

56. SEGURIDAD: tranquilidad, confianza.

57. SIMPATÍA: expresión alegre, palabras que reflejan confianza, actitud afectuosa y respetuosa, sencillez en el hablar, cordialidad, tono jovial que haga la comunicación más fácil.

58. SENCILLEZ: expresarse con palabras sencillas, no utilizar el argot profesional que al cliente no le interesa.

59. SERVICIO TURÍSTICO: brindar o utilizar un producto del turismo.

60. SINGLE ROOM: habitación para una sola persona.

- 61. TURISTA:** visitante temporal que permanece al menos 24 horas, y menos de un año, en el lugar de destino, distinto al de su lugar de residencia o entorno habitual (mismo país-turista nacional-u otro país-turista internacional-), donde efectúa una pernoctación como mínimo y no supera un año de estancia. Las finalidades de su viaje pueden ser por placer, distracción, vacaciones, salud, ocio y deporte; profesionales, negocios, misiones, reuniones, estudios, religiosos, familiares, tránsito, entre otros.
- 62. VENTA DE PRODUCTOS TURÍSTICOS:** conjunto de métodos y prácticas tendentes a conseguir un resultado específico, que consiste en la transferencia, a título oneroso, de la propiedad de un bien o la prestación de un servicio turístico. Esta actividad forma parte de una de las funciones del departamento de ventas o comercial de las empresas turísticas.
- 63. VISITA:** viaje de un lugar a otro para realizar actividades relacionadas con el turismo.
- 64. VISITANTE:** persona que se desplaza y visita un lugar diferente de aquel en el que tiene de ordinario su residencia o entorno habitual, con fines distintos a los de ejercer una ocupación remunerada o realizar estudios, como los que efectúa en su lugar de residencia, por un período no superior a 12 meses. Por extensión, persona que reside en un país y que viaja, durante 6 meses o menos, a un lugar dentro del país pero distinto al de su entorno habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.
- 65. VOUCHER:** documento mercantil con valor económico e informativo, esencialmente transmisible, emitido por una agencia de viaje y dirigido a un proveedor (hotel, restaurante, compañía de transportes, entre otros.) solicitándole la prestación de servicios que se especifican en dicho documento y dirigidos a un cliente determinado.
- 66. WALK IN:** persona que llega al establecimiento sin reserva alguna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Las referencias bibliográficas que se detallan a continuación, sirven para que los docentes realicen sus consultas acerca de los contenidos curriculares de la Figura Profesional de SERVICIOS HOTELEROS y preparen el desarrollo de las clases y orienten los trabajos de investigación que realicen los estudiantes.

1. Prieto, J. (2005). Las Ventas: Una profesión para gente superior. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
2. Boullon, R. (1998). Marketing Turístico: Una perspectiva desde la planificación. Buenos Aires, Argentina: librerías turísticas.
3. Berastain, L. (2014). Aprender a crear una empresa turística. Paidós.
4. Lasso, M. (2011). Guía de Aplicación Curricular: el modelo pedagógico para la actualización y fortalecimiento curricular de la Educación General Básica del 2010. Editorial Norma y Grupo El Comercio C.A.
5. Grupo Santillana S.A. (2009). Cursos para Docentes: Modelos pedagógicos, Teorías. Quito, Ecuador: Editorial Santillana S.A e Imprenta Mariscal.

6. Pallares, C., Khalifé, G., Ortiz, A., Laso, F., Cuvi, P., Montalvo, N., Guarderas, I., Fierro, B. (2009). Patrimonio de Quito: La Ronda Vuelve a Vivir. Quito, Ecuador: Ediecuatorial.
7. Grupo Santillana S.A. (2009). Cursos Para Docentes: Conocimientos previos y prerrequisitos. Quito, Ecuador: Editorial Santillana S.A e Imprenta Mariscal.
8. Grupo Santillana S.A. (2009). Cursos Para Docentes: Mapas Mentales. Quito, Ecuador: Editorial Santillana S.A e Imprenta Mariscal.
9. Grupo Santillana S.A. (2009). Cursos Para Docentes: Razonamiento lógico. Quito, Ecuador: Editorial Santillana S.A e Imprenta Mariscal.
10. Grupo Santillana S.A. (2009). Cursos Para Docentes: Modelos de pruebas, Teorías. Quito, Ecuador: Editorial Santillana S.A e Imprenta Mariscal.
11. Pimienta, J. (2008). Evaluación de los Aprendizajes: Un enfoque basado en competencias. México: Pearson Educación.
12. Novo, G. (1977). Diccionario General de Turismo: México.
13. Montaner, J. (1998). Diccionario de Turismo. Madrid, España: Editorial Síntesis.
14. Martínez, H. (2008). Diccionario de Hospitalidad, Quito, Ecuador: Gráficas Cobos.
15. Blasco, A., Vives, R. (2014). Fundamentos de la Gestión de Alojamientos y Restauración. Barcelona, España: Editorial Síntesis.
16. Fonseca, E. (2007). Turismo, Hotelería y Restaurantes.: Editorial Lexus.
17. CAPTUR. (2001,19 de Abril). Ley de Turismo (Ley No. 2002-97). Congreso Nacional. Quito, Ecuador. Revisado el 13 de Noviembre del 2014 desde internet.
18. Domínguez, L y Ros Oliver, C. (2007).Manipulador de alimentos. La importancia de la higiene en la elaboración y servicio de comida. (Segunda Edición). España: Editorial Ideas Propias.
19. Tablado, C .y Gallego, J.(2004). Manual de higiene y seguridad alimentaria en hotelería. España: Editorial Thomson.
20. Armendáriz, J. (2008). Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos. España: Editorial Paraninfo.
21. Larrañaga, I. y Carvallo, J(1999). Control e higiene de los alimentos. España: EDITORIAL Mc Graw Hill Interamericana.
22. Codex Alimentarius.
23. Jordi Bachs, Roser Vives (2002). Servicio de Atención al Cliente en Restauración. Ed. Síntesis. España.
24. García Ortiz Francisco, García Ortiz Pedro Pablo, Gil Muela Mario (2007). Técnicas de Servicio y Atención al Cliente Bebidas (2da. edición) España Editorial Thomson Paraninfo.
25. Morfin Herrera María del Carmen (2008).Administración del Comedor y Bar. México. Ed. Trillas.
26. Fischer René. (2003). Manual de Servicio para Hoteles y Restaurantes Juntos Podemos. Santiago de Chile.
27. García Ortiz Francisco, García Ortiz Pedro Pablo, Gil Muela Mario (2007). Bebidas. España Editorial Thomson Paraninfo.
28. Michel Rochat (2001). Marketing y Gestión de la Restauración. Barcelona – España. Editorial Gestión 2000.

29. Navarro, A. (2006). Manual para Regiduría de Pisos. Madrid: Paraninfo S.A.
30. Báez, S. (2005). Hotelería. México: Compañía Editorial Continental.
31. Estrella, M. (2010). Texto Guía Front Desk. Quito: Editorial Don Bosco.
32. Navarro, A. (2008). Recepción Hotelera y Atención al Cliente. Madrid: Paraninfo S.A.
33. Corral, M. (2006). Manual de Recepción Hotelera: principios y técnicas. Septem.
34. Gisslen, W. (2011). Professional Cooking. USA: Wiley & Sons, Inc.
35. Paterson, J. (2007). La Cocina Escencial. Barcelona, España: h.f.ullmann.
36. Wright, J. (2004). Le Cordón Bleu Guía completa de las técnicas culinarias. Barcelona, España.
37. Teubner, C. La Gran cocina de la Carne. México DF., México.: Everest, S.A.
38. Vivancos, G. (2003). Diccionario de alimentación, gastronomía y enología española y latinoamericana. León: Everest S.A.
39. Mc Graw-hill. (2001). Administración de alimentos a colectividades y servicios de salud. México DF.: Interamericana Editores.
40. National Restaurants Association Educational Foundation. (2006.). Serv Safe. IL., USA.
41. Ruiz, C. (2003). Preparación Higiénica de los alimentos. México DF., México.
42. Aduriz, A. L., & Gauthier, F. (2007). Diccionario botánico para cocineros. Navarra. España.
43. Gutiérrez, X. (2006). Asfalto culinario, el Laboratorio de Arzak. León, España, e: Everest, C.A.
44. Alicia, E. b. (2010). Léxico científico gastronómico. España.
45. Institutes, T. I. (2008). International Cuisine. USA: Wiley.
46. Wolke, R. (2005). Lo que Einstein le contó a su cocinero 2. Barcelona., España.: Ediciones Robinbook.
47. Gisslen, Wayne (2011). The Professional Cooking. New Jersey: John Wiley & Son, Inc.
48. Jersey. John Wiley & Son, inc.
49. Piège, J.F. (2005). Grand livre de cuisine d'alain ducasse. issy-les-moulineaux. Alain Ducasse édition.
50. Maincent - Morel, M. (2004). La Cuisine de Reference. Paris: Bti éditions.
51. Wright, J. (2004). Le Cordón Bleu Guía completa de las técnicas culinarias. Barcelona., España.
52. Teubner, C. La Gran cocina de la Carne. México DF., México.: Everest, S.A.
53. Vivancos, G. (2003). Diccionario de alimentación, gastronomía y enología española y latinoamericana. León: Everest S.A.
54. Paterson, J. (2007). La Cocina Escencial. Barcelona, España: h.f.ullmann.
55. Mc Graw-hill. (2001). Administración de alimentos a colectividades y servicios de salud. México DF.: Interamericana Editores.
56. Ruiz, C. (2003). Preparación higiénica de los alimentos. México DF., México.