

1. APLICACIÓN DEL ANÁLISIS FUNCIONAL DE LA FIGURA PROFESIONAL “HOSTELERÍA Y ARTE CULINARIO”

El análisis funcional (AF) constituye una técnica metodológica orientada para identificar, organizar y estructurar las actividades de un proceso productivo o de prestación de servicios. Representa el punto de partida para elaborar el perfil profesional en términos de competencias y la base para el diseño curricular. En este marco, se presentan los elementos que integran el análisis funcional aplicados a la figura profesional de “*Hostelería y arte culinario*”.

a) Identificación del Objetivo

Brindar servicios de alojamiento, entretenimiento y alimentos a los huéspedes y clientes, formando Bachilleres Técnicos con conocimientos en operación de hoteles y de negocios relacionados con la gastronomía, cultura alimentaria, manipulación y preparación de alimentos, y, procesos operativos en establecimientos hoteleros y de restauración, para asegurar la calidad en los servicios de alojamiento y alimentos & bebidas, contribuyendo con el desarrollo turístico local y dinamizando la economía.

b) Deducción de las actividades profesionales

Los Bachilleres Técnicos en Hostelería y Arte Culinario se destacan por su sólida formación en diversos aspectos clave de la industria hotelera y gastronómica, entra las actividades profesionales se detallan las siguientes:

- Recepción y Reservas
- Servicios Complementarios
- Atención al cliente
- Preparar alimentos y bebidas
- Aplicar estándares de la higiene y la seguridad alimentaria
- Gestión de inventario y aprovisionamiento
- Cumplir con la legislación turística general
- Logística de la organización de eventos.

Además de su base de conocimientos, estos bachilleres poseen cualidades esenciales como el liderazgo, habilidades de comunicación y en la resolución de problemas. Están siempre orientados a proporcionar un servicio de alta calidad y están preparados para enfrentar con éxito las cambiantes tendencias del mercado, tanto a nivel nacional como internacional.

c) Desagregación de las actividades

A continuación, se desagregan las actividades profesionales que se encuentran en el campo de la hostelería y el arte culinario. Cada una de estas áreas requiere competencias específicas y contribuye al funcionamiento exitoso de un establecimiento hostelero:

- Recepción y Reservas:
 - Recepción y registro de huéspedes.
 - Gestionar reservas y cancelaciones.

- Proporcionar información sobre servicios del hotel y atracciones locales.
- Proceso de check-in, incluyendo la asignación de habitaciones y entrega de llaves.
- Proceso de check-out, que implica la facturación, cobro de cargos adicionales y despedida de los huéspedes.
- ❖ Servicios Complementarios:
 - Servicio de habitaciones.
 - Organización de tours y actividades recreativas.
- ❖ Atención al cliente
 - Atender solicitudes y necesidades de los huéspedes durante su estancia.
 - Informar y responder preguntas sobre instalaciones, horarios, servicios y actividades.
 - Brindar información sobre el menú y tomar pedidos de alimentación.
 - Servir platos y bebidas de manera eficiente y profesional, siguiendo los protocolos establecidos por el establecimiento.
 - Transportar bandejas y platos de forma segura y elegante, utilizando utensilios apropiados para servir y manipular alimentos y bebidas.
 - Promover productos adicionales o complementarios, como postres, vinos o platos especiales, para aumentar las ventas y la satisfacción del cliente.
 - Promocionar las atracciones turísticas y recursos naturales del país.
 - Comunicarse eficientemente con los clientes utilizando terminología específica del sector hotelero y gastronómico.
- ❖ Preparar alimentos y bebidas
 - Cocinar los alimentos utilizando técnicas culinarias adecuadas, como asar, freír, hervir, hornear, entre otras, para crear platos de alta calidad y sabor.
 - Preparación de bebidas calientes y frías.
 - Montar los platos de manera estética y atractiva, aplicando técnicas de emplatado para realzar la presentación visual de los alimentos.
 - Colaborar en la creación y modificación de recetas, experimentando con ingredientes y técnicas culinarias para mejorar la oferta gastronómica del establecimiento.
- ❖ Aplicar estándares de la higiene y la seguridad alimentaria
 - Mantener las áreas de trabajo, equipos y utensilios limpios y desinfectados, cumpliendo con las normativas de higiene y seguridad alimentaria.
 - Seguir prácticas seguras de manipulación de alimentos para prevenir la contaminación cruzada y garantizar la seguridad alimentaria de los clientes.
 - Cumplir con las normativas de seguridad e higiene alimentaria
 - Identificar y corregir posibles riesgos y peligros en el entorno de trabajo, como resbalones, cortes o quemaduras, para prevenir accidentes laborales.

- ❖ Gestión de inventario y aprovisionamiento
 - Realizar inventarios regulares de alimentos, bebidas y suministros, y gestionar el aprovisionamiento de productos necesarios para el funcionamiento del establecimiento.
 - Recibir y almacenar los productos de manera adecuada.
- ❖ Logística de la organización de eventos
 - Colaborar en eventos especiales, como bodas, banquetes y conferencias, asegurando que todos los detalles estén correctamente planificados y ejecutados.
- ❖ Cumplir con la legislación turística general
 - Conocer y cumplir con las normativas turísticas en el funcionamiento del establecimiento.

Además de sus competencias técnicas, estos bachilleres desarrollan cualidades esenciales como liderazgo, habilidades comunicativas y capacidad para resolver problemas. Están comprometidos con ofrecer un servicio de alta calidad y preparados para adaptarse con éxito a las constantes y cambiantes demandas del mercado.

2. PERFIL PROFESIONAL DE LA FIGURA “HOSTELERÍA Y ARTE CULINARIO”

1. Caracterización

La Hostelería y el Arte Culinario son dos áreas relacionadas dentro de la industria de la hospitalidad que se centran en brindar servicios de alojamiento, entretenimiento y alimentos a los huéspedes y clientes. En esta perspectiva, esta figura profesional propende formar Bachilleres Técnicos con conocimientos en operación de hoteles y de negocios relacionados con la gastronomía. Además, tendrán conocimiento en la cultura alimentaria, manipulación y preparación de alimentos, y, procesos operativos en establecimientos hoteleros y de restauración. Estos bachilleres juegan un rol crucial en asegurar la calidad en los servicios de alojamiento y alimentos & bebidas, contribuyendo con el desarrollo turístico local y dinamizando la economía.

2. Definición

Al egresar, la/el Bachiller técnico en Hostelería y arte culinario; es capaz de diseñar y ejecutar experiencias gastronómicas innovadoras y sostenibles, aplicando conocimientos sobre patrimonio natural y cultural tangible e intangible, normativas vigentes, técnicas culinarias y de atención al cliente. Asimismo, comprende el uso responsable y creativo de los ingredientes, su adecuada manipulación y técnicas de cocina necesarias para la planificación, organización de procesos gastronómicos, incluyendo la creación de menús y la gestión integral de la cocina.

Su formación le permite optimizar recursos, desarrollar habilidades prácticas y mantener una actitud proactiva orientada a la satisfacción del cliente, contribuyendo al desarrollo sostenible,

la valoración y promoción de la diversidad cultural del país. Además, posee competencias para colaborar en la organización de eventos y brindar apoyo logístico en hostelería y turismo.

Aspectos destacados del perfil

- **Conocimiento en Patrimonio Natural y Cultural:** Contarán con conocimiento de los recursos naturales y culturales del Ecuador, los cuales son la base de la actividad turística. Su aprovechamiento sostenible aportará para la generación de productos turísticos dentro de la cocina y el alojamiento.
- **Conocimiento Técnico-Científico:** Tendrán una comprensión clara sobre el uso de ingredientes y su manipulación, técnicas de cocina necesarias para la preparación de alimentos, procesos internos en una cocina y planificación de esta, creación de itinerarios atractivos y apoyo en la coordinación de eventos.
- **Habilidades Comunicativas:** Desarrollarán habilidades que les permitan liderar grupos de turistas, manejar clientes y solucionar problemas con el fin de prestar un servicio de calidad, ya sea en un espacio territorial o en un establecimiento turístico.
- **Liderazgo y Trabajo en Equipo:** Podrán dirigir y gestionar grupos de turistas y de clientes dentro de los establecimientos. Además, mostrarán habilidades para trabajar con proveedores y personal de cada establecimiento.
- **Interacción Significativa:** Demostrarán capacidad para la interacción con turistas, huéspedes y compañeros y compañeras, lo cual contribuye a generar conexiones y a brindar un buen servicio.

3. Campo ocupacional

El campo ocupacional que los y las estudiantes del Bachillerato Técnico de Hostelería y Arte culinario podrán insertarse son los siguientes:

✓ Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- Ayudante de cocina: apoya en la preparación de los alimentos de acuerdo con los estándares establecidos, bajo la supervisión del chef.
- Camarero/Camarera: atiende a los clientes en los restaurantes, toma pedidos, sirve comida y bebida, y se encarga de proporcionar un servicio de calidad
- Ayudante de Pastelería: Asiste al pastelero en la preparación de masas, rellenos, decoraciones, y otros aspectos relacionados con la pastelería.
- Recepcionistas de hotel: Registro de las entradas y salidas de los clientes, entrega de llaves, realización de reservas por teléfono o por correo electrónico, reparación de recibos y cobro de las facturas.
- Asistente de Promoción Turística: Cooperar con los clientes para determinar sus necesidades y aconsejar destinos, medios de transporte, fechas de viaje, costes y alojamientos adecuados.

✓ Sectores productivos y organizaciones

El campo ocupacional es bastante amplio en el sector de servicios turísticos, el Bachiller Técnico en Hostelería y arte culinario podrá trabajar tanto en la hostelería como en asuntos relacionados con el arte culinario y la gestión de alimentos; por lo tanto, puede laborar en establecimientos de alojamiento cualquiera sea su tipología y categorización en puestos como recepcionista polivalente, reservas, botones, hostess (la persona que recibe turistas), ama de llaves o como se le conoce en el mundo ámbito hotelero housekeeping, cocinero polivalente, mesero polivalente, adquisición de compras y abastecimiento.

4. Competencia General

Ejecutar y gestionar experiencias turísticas y gastronómicas innovadoras y sostenibles, aplicando conocimientos sobre patrimonio natural y cultural tangible e intangible, normativas vigentes, técnicas culinarias y de atención al cliente, asegurando la calidad e higiene de los productos gastronómicos y servicios hospitalarios, optimizando recursos, e integrando habilidades prácticas y una actitud proactiva, garantizando la satisfacción de los clientes, contribuyendo al desarrollo sostenible, la valoración y promoción de la diversidad cultural del país.

4.1. Unidades de competencia

UNIDAD DE COMPETENCIA (UC)	
UC 1: Implementar la gestión de la cadena de suministros en el sector de hostelería y gastronomía garantizando la disponibilidad de recursos en la operación, su eficiencia, rentabilidad y calidad.	
Elementos de competencia (EC)	Criterios de desempeño (CD)
EC1: Reconocer las necesidades de abastecimiento en hostelería y gastronomía, considerando la demanda de clientes, los niveles de inventario y los requisitos operativos.	CD1.1: Analiza los suministros necesarios en la operación del establecimiento y los proveedores.
	CD1.2: Define la, cantidad y calidad de los suministros, así como los estándares, certificaciones y normas de seguridad necesarios.
	CD1.3: Utiliza recursos en línea, directorios industriales y referencias de negocios identificando posibles proveedores.
	CD1.4: Propone alternativas de negociación que generen condiciones mutuamente beneficiosas para la empresa y sus proveedores.
EC2: Seleccionar proveedores que ofrezcan productos de alta calidad, precios competitivos y un servicio confiable, garantizando una cadena de suministro eficiente y efectiva.	CD2.1: Distingue potenciales proveedores considerando los estándares de calidad, rango de precios, tiempos de entrega.
	CD2.2: Analiza la información de proveedores que ofrezcan los productos necesarios y que operen dentro del área geográfica o alcance logístico.
	CD2.3: Emplea procesos de selección de proveedores que cumplan con los requisitos del establecimiento hotelero y gastronómico
	CD2.4: Establece mejoras en el proceso de abastecimiento con el fin de optimizar la planificación de compras en futuras ocasiones.
EC3: Emplear los procedimientos y protocolos en el almacenamiento de los productos en el sector turístico y gastronómico.	CD3.1: Reconoce los procedimientos y protocolos de almacenamiento de productos en el sector turístico y gastronómico.
	CD3.2: Registra la recepción detallada de insumos, considerando la fecha de recepción y cantidad recibida, garantizando así un adecuado almacenaje y conservación de los productos.
	CD3.3: Clasifica los productos de la industria hotelera y gastronómica en el área de almacenamiento, estableciendo condiciones seguras que

	prevengan la contaminación cruzada y cumpliendo con las normativas de higiene y seguridad.
	CD3.4: Ordena los espacios disponibles para el almacenamiento y conservación de insumos y materias primas.
	CD3.5: Utiliza reportes de inventario que permita minimizar el desperdicio y asegurar la frescura de los productos.
EC4: Analizar los costos de producción que intervienen dentro de las actividades en entornos gastronómicos y de hospitalidad.	CD4.1: Identifica los costos asociados a las actividades gastronómicas y de hospitalidad.
	CD4.2: Clasifica los costos según su naturaleza comprendiendo los factores que influyen en la producción.
	CD4.3: Elabora fichas técnicas de costos de producción de las actividades gastronómicas y de hospitalidad.
EC5: Calcular los costos de producción utilizados en la preparación de alimentos, bebidas y servicios de hospedaje.	CD5.1: Selecciona costos directos e indirectos, que intervienen dentro del proceso asociado a las actividades gastronómicas y de hospitalidad.
	CD5.2: Determina los costos de alimentos, bebidas y hospedaje, estableciendo precios de venta y margen de rentabilidad.
	CD5.3: Propone estrategias en la reducción de costos y la planificación de compras eficientes.
Condiciones de ejecución de la Unidad de Competencia:	
Espacios e instalaciones:	Entorno de aprendizaje
Insumos y recursos:	Computador Proyector Internet Aplicaciones/software

	Guías, documentales, revistas, folletos de turismo, recursos naturales entre otros.
Información utilizada:	<p>"Administración de la cadena de suministro para la hostelería y la gastronomía" por Alan J. Kingston</p> <p>"Logística y gestión de la cadena de suministro en la hostelería" por Luis Miguel Racionero</p> <p>"Gestión de compras en la hostelería" por David Garrido</p> <p>"Manual de gestión de almacenes para la hostelería" por José Antonio García</p> <p>"Cadena de suministro sostenible para la hostelería y la gastronomía" por David Browne</p>

UNIDAD DE COMPETENCIA (UC)	
UC 2: Elaborar alimentos y bebidas adaptados a preferencias y necesidades del cliente, utilizando diversas técnicas de mixología, culinarias y de repostería, considerando la gastronomía del sector turístico.	
Elementos de la competencia (EC)	Criterios de desempeño (CD)
EC1: Distinguir la técnica de la puesta a punto (mise en place) en el proceso gastronómico.	CD1.1: Ordena eficientemente una cocina, estableciendo estaciones de trabajo, clasificando y almacenando utensilios e ingredientes, y planificando la distribución del espacio, cuidado, mantenimiento, limpieza, sanitización, optimizando la seguridad y la funcionalidad del área.
	CD1.2: Identifica las actividades de puesta a punto (mise en place), en la preparación de alimentos, postres y bebidas, con el fin de que se realice de manera eficiente.
	CD1.3: Verifica la disponibilidad y cantidad suficiente de ingredientes necesarios en la elaboración de la receta gastronómica.

	CD1.4: Aplica la técnica de puesta a punto (Mise en Place), en la elaboración de la receta gastronómica.
EC2: Utilizar las técnicas culinarias en la preparación de alimentos y bebidas, considerando las preferencias y necesidades del cliente	CD2.1: Identifica diversas técnicas culinarias, en la elaboración de platos y bebidas de alta calidad.
	CD2.2: Analiza técnicas culinarias de preparación adecuadas en los diferentes tipos de alimentos y bebidas.
	CD2.3: Aplica técnicas culinarias en la preparación de recetas gastronómicas cumpliendo con estándares de calidad y seguridad alimentaria, así como las preferencias del cliente.
	CD2.4: Emplea tablas, medidas de equivalencias y conversiones de manera efectiva en las técnicas de preparación de alimentos y bebidas.
	CD2.5: Propone alternativas en la preparación de alimentos, y bebidas, combinando diferentes técnicas culinarias en la gastronomía.
EC.3: Preparar postres con técnicas en repostería que incentiven la creatividad e innovación de un producto gastronómico.	CD3.1: Distingue técnicas de repostería en la elaboración de postres en la línea frío y caliente, garantizando la higiene y seguridad en la manipulación de alimentos.
	CD3.2: Experimenta texturas, sabores y aromas en la preparación y presentación de postres como entrada y bajativo en un servicio gastronómico.
	CD3.3: Aplica técnicas de repostería en la elaboración de postres en la línea frío y caliente.
EC4: Aplicar técnicas de la mixología en la preparación de bebidas enfocándose en la creatividad, la experimentación y la innovación.	CD4.1: Distingue técnicas de mixología en la elaboración de bebidas, garantizando la higiene y seguridad en la manipulación de alimentos.

	CD4.2: Selecciona adecuadamente los insumos y herramientas de mixología según el tipo de bebida a preparar.
	CD4.3: Experimenta combinaciones de sabores, aromas, texturas y colores, manteniendo el equilibrio sensorial.
	CD4.4: Emplea técnicas clásicas y modernas de mixología (shaking, stirring, layering, flaming, etc.) con precisión y seguridad.
EC5: Efectuar el montaje, despacho y desbarase de los platos y bebidas en función de las técnicas, creatividad y normas de higiene.	CD5.1: Identifica las técnicas de montaje, despacho y desbarase de platos, considerando la normativa vigente.
	CD5.2: Analiza los tiempos necesarios para montar, despachar y desbarasar los platos y bebidas, cumpliendo los estándares de tiempo establecidos de manera eficiente y segura.
	CD5.3: Realiza el montaje, despacho y desbarase de platos, postres y bebidas cumpliendo con las regulaciones de higiene, seguridad alimentaria y estándares de calidad durante todo el proceso.
	CD5.4: Crea montajes innovadores de platos, postres y bebidas, en la gastronomía, ofreciendo experiencias distintivas y atractivas.
Condiciones de ejecución de la Unidad de Competencia:	
Espacios e instalaciones:	Entorno de aprendizaje (taller de cocina, taller de bar, comedor)
Insumos y recursos:	Computador Mesas de trabajo, fregaderos, estufas, neveras y congeladoras, equipos de cocina, barras de bar, equipos de coctelería, alimentos, bebidas, utensilios de cocina. Uniforme (calzado antideslizante, cubierto y cómodo y protección para la vestimenta (mandil o delantal).

Información utilizada:	<p>"Fundamentos de cocina" de Carmen Alonso y Carlos Tejera.</p> <p>"Técnicas básicas de cocina" de Darío Correa.</p> <p>"Manual de cocina" de Ferran Adrià.</p> <p>"El arte de la coctelería" de Dale DeGroof.</p> <p>Manual de buenas prácticas de higiene alimentaria" de la Organización Mundial de la Salud (OMS).</p>
------------------------	---

UNIDAD DE COMPETENCIA (UC)	
UC 3: Promover la gastronomía ecuatoriana elaborando alimentos y bebidas que respeten su diversidad, saberes tradicionales y valor cultural.	
Elementos de competencia (EC)	Criterios de desempeño (CD)
EC1: Comprender las diversas expresiones gastronómicas de la cultura ecuatoriana con el fin de preservar y fortalecer nuestras tradiciones culinarias.	CD1.1: Identifica la cultura gastronómica del Ecuador, los productos nativos que se utilizan como ingredientes provenientes de la agro-biodiversidad del país.
	CD1.2: Analiza antecedentes históricos, los saberes, preparaciones, técnicas y recetas de la cocina tradicional ecuatoriana.
	CD1.3: Elabora un mapeo detallado de alimentos y bebidas de las diferentes provincias del Ecuador, marcando su ubicación geográfica y características principales.
	CD1.4: Describe las principales diferencias entre la gastronomía de las regiones costeras, andinas y amazónicas de Ecuador, incluyendo los ingredientes característicos, los platos típicos y las técnicas culinarias predominantes.
	CD1.5: Establece conexiones entre los ingredientes básicos de la gastronomía ecuatoriana y sus influencias históricas y regionales.

<p>EC2: Analizar saberes ancestrales culinarios específicas en la preparación de platos ecuatorianos auténticos y de alta calidad, fomentando la creatividad, innovación y el respeto por la rica tradición culinaria del país.</p>	<p>CD2.1: Distingue los saberes ancestrales culinarios utilizados en la cocina ecuatoriana.</p>
	<p>CD2.2: Aplica los saberes ancestrales culinarios ecuatorianos en la preparación de platos originales y contemporáneos.</p>
	<p>CD2.3: Propone alternativas en las técnicas culinarias respetando las tradiciones ancestrales, los ingredientes naturales de otras culturas gastronómicas, promoviendo la sostenibilidad y el uso responsable de los recursos naturales locales.</p>
<p>EC.3: Elaborar alimentos y bebidas de la gastronomía ecuatoriana, asegurando que se respeten los saberes culinarios del contexto social y geográfico, así como las normas de calidad, higiene y seguridad alimentaria.</p>	<p>CD3.1: Utiliza el proceso de Mise en Place, en la preparación de platos tradicionales, respetando las recetas auténticas, con ingredientes frescos y de alta calidad, contribuyendo a mantener la autenticidad de la oferta gastronómica.</p>
	<p>CD3.2: Aplica técnicas culinarias adecuadas resaltando los sabores, aromas y texturas de la gastronomía ecuatoriana, cumpliendo con normas y estándares de calidad y seguridad alimentaria.</p>
	<p>CD3.3: Diseña recetas tradicionales ecuatorianas innovadoras, que enriquezcan la oferta gastronómica sin perder la autenticidad de los platos y bebidas.</p>
<p>EC.4: Preparar diversos tipos de postres tradicionales integrado técnicas de repostería, rescatando ingredientes y saberes ancestrales de la cultura local.</p>	<p>CD4.1: Selecciona ingredientes tradicionales propios de la cultura local, rescatando su origen y valor cultural.</p>
	<p>CD4.2: Aplica técnicas de repostería integrando sabres ancestrales en el proceso de elaboración, respetando las prácticas culinarias de la comunidad.</p>
	<p>CD4.3: Crea postres tradicionales con un equilibrio entre autenticidad cultural y creatividad en la presentación.</p>
<p>Condiciones de ejecución de la Unidad de Competencia:</p>	
<p>Espacios e instalaciones:</p>	<p>Entorno de aprendizaje</p>

Insumos y recursos:	<p>Menaje</p> <p>licuadora, mixer, sifones, cucharas removedores, balanza, brochas, medidor, coctelera, mezcladora</p> <p>Mesas de trabajo, fregaderos, estufas, neveras y congeladoras, equipos de cocina, barras de bar, equipos de coctelería, alimentos, bebidas, utensilios de cocina.</p> <p>Uniforme (calzado antideslizante, cubierto y cómodo y protección para la vestimenta (mandil o delantal).</p>
---------------------	---

UNIDAD DE COMPETENCIA (UC)	
UC 4: Realizar la recepción de huéspedes utilizando técnicas y procedimientos eficientes y de calidad, adecuados al tipo de cliente, promoviendo la sustentabilidad y contribuyendo al desarrollo local.	
Elementos de competencia (EC)	Criterios de desempeño (CD)
EC1: Efectuar la reserva del servicio de acuerdo con los requerimientos del cliente	CD1.1: Verifica la disponibilidad de habitaciones, asegurándose de que estén limpias y preparadas acorde con las preferencias del cliente.
	CD1.2: Elabora las tarjetas de pre-registro de clientes según las normas establecidas por la organización.
	CD1.3: Utiliza el sistema de gestión para la disponibilidad de habitaciones y la preasignación atendiendo a las características de la reserva, las tarifas y requisitos del cliente.
	CD1.4: Organiza el registro de todas las reservas realizadas considerando las características de la reserva, las tarifas y requisitos del cliente.
	CD2.1: Verifica las reservas de los huéspedes cumplimiento con los requisitos establecidos en el check in.

EC2: Efectuar el check in del huésped cumpliendo con las normas y las políticas del hotel	CD2.2: Procede con el registro de los huéspedes según las reservas confirmadas, cumpliendo con las normas y políticas del hotel.
	CD2.3: Explica de forma clara y precisa sobre los servicios y horarios del hotel al entregar las llaves de la habitación, priorizando la seguridad y el bienestar del huésped durante su estadía.
EC3: Atender los requerimientos del huésped de acuerdo con la política de atención al cliente del establecimiento.	CD3.1: Informa a los huéspedes sobre actividades, eventos y lugares de interés turístico, ofreciendo un servicio especializado y eficaz.
	CD3.2: Resuelve de manera oportuna y eficiente las solicitudes y necesidades de los huéspedes, cumpliendo con los estándares de servicio establecidos por el hotel.
	CD3.3: Desarrolla estrategias inclusivas en el servicio al cliente para satisfacer sus preferencias y necesidades, garantizando una experiencia turística memorable.
	CD3.4: Promueve alternativas de mejora en los procedimientos de atención al cliente, mediante la innovación la creatividad y la adaptación a las demandas cambiantes del mercado y las preferencias de los clientes.
EC4: Efectuar el check out del huésped en función de los procedimientos determinadas por el establecimiento.	CD4.1: Verifica el proceso de check out del huésped cumpliendo con los procedimientos determinados.
	CD4.2: Revisa la cuenta del huésped para asegurarse de que todos los cargos sean precisos y procede con el cobro correspondiente.
	CD4.3: Registra la salida del huésped, actualizando la disponibilidad de la habitación, cumpliendo con las normas y políticas del hotel.
	CD4.4: Construye mejoras innovadoras en el proceso de check-out, basándose en datos, tiempos de operación y tendencias del sector, para elevar los estándares de servicio.
Condiciones de ejecución de la Unidad de Competencia:	

Espacios e instalaciones:	Entorno de aprendizaje Aula taller de recepción hotelera
Insumos y recursos:	Computador/Proyector Internet Aplicaciones/software Guías, documentales, revistas, folletos de turismo, Manuales de recepción hotelera. Videos instructivos. Presentaciones multimedia.
Información utilizada:	Ministerio de Turismo del Ecuador: https://www.turismo.gob.ec/ Organización Mundial del Turismo: https://www.unwto.org/ "Legislación turística del Ecuador" "Técnicas de atención al cliente en hostelería y turismo" Reporte de checkout Reporte diario del funcionamiento de servicios de la habitación Normas de higiene y seguridad

UNIDAD DE COMPETENCIA (UC)	
UC 5: Aplicar técnicas de atención al cliente en servicios de hospitalidad y entornos gastronómicos, que fomenten la fidelización, innovación y excelencia en la experiencia turística, cumpliendo con estándares de higiene y sanidad alimentaria.	
Elementos de competencia (EC)	Criterios de desempeño (CD)
EC1: Distinguir los fundamentos del Servicio de Alimentos y Bebidas en entornos de hospitalidad y gastronómicos	CD1.1: Distingue los fundamentos básicos del Servicio de Alimentos y Bebidas utilizadas en entornos de la hospitalidad y gastronómicos
	CD1.2: Analiza los fundamentos del servicio de alimentos y bebidas en la industria turística, la influencia en la experiencia del cliente y en el éxito del negocio.

	CD1.3: Clasifica los tipos de clientes en los diferentes servicios de un establecimiento en entornos gastronómicos y de hospitalidad.
	CD1.4: Propone alternativas efectivas para interactuar con los diferentes tipos de clientes, comprendiendo sus necesidades y brindando soluciones personalizadas, en entornos gastronómicos y de hospitalidad.
EC2: Aplicar técnicas de comunicación en entornos turísticos fomentando la calidad del servicio, generando experiencias positivas y duraderas para los turistas	CD.2.1: Distingue diversas técnicas de comunicación para comprender y satisfacer las necesidades de los turistas.
	CD.2.2: Utiliza la tecnología para mantener una comunicación fluida y efectiva con los turistas.
	CD.2.3: Aplica técnicas de comunicación según las preferencias y necesidades del turista, mostrando flexibilidad y empatía.
	CD.2.4: Demuestra técnicas de comunicación efectiva enfocada a la resolución de conflictos de manera rápida y satisfactoria para el turista.
	CD.2.5: Promueve una cultura de comunicación abierta y colaborativa, ofreciendo experiencias excepcionales que generen lealtad y recomendaciones positivas de los turistas
EC3: Aplicar técnicas de atención al cliente en servicios gastronómicos y de hospitalidad, que fomenten la fidelización, innovación y excelencia en la experiencia turística.	CD3.1: Reconoce las diversas estrategias de fidelización de clientes aplicadas en el sector turístico, garantizando una experiencia turística memorable.
	CD3.2: Emplea estrategias de fidelización en los servicios de atención al cliente, garantizando el cumplimiento de las normativas y políticas establecidas por la empresa.
	CD3.3: Organiza grupos de clientes según características, necesidades y preferencias, con el fin de personalizar estrategias innovadoras de fidelización.

	CD3.4: Crea experiencias memorables e innovadoras ofreciendo servicios exclusivos, actividades personalizadas, paquetes de viaje temáticos, entre otros.
EC4: Organizar actividades de servicio en entornos gastronómicos y de hospitalidad cumpliendo con estándares de higiene y sanidad alimentaria.	CD4.1: Practica actividades de servicio en entornos gastronómicos y de hospitalidad, asegurando una distribución eficiente de tareas y recursos.
	CD4.2: Clasifica los requisitos necesarios en el establecimiento en cuanto a seguridad, higiene y preservación del medio ambiente, así como los estándares de calidad que deben cumplirse.
	CD4.3: Aplica las normas de seguridad alimentaria, prácticas de higiene, manejo de residuos y procedimientos de calidad en los diferentes servicios de un establecimiento en entornos gastronómicos y de hospitalidad.
	CD4.4: Promueve actividades de servicio empleando prácticas de higiene y sanidad alimentaria en todas las etapas del servicio, desde la manipulación y preparación de alimentos hasta su presentación y servicio final, asegurando la salud y el bienestar de los clientes.
Condiciones de ejecución de la Unidad de Competencia:	
Espacios e instalaciones:	Entorno de aprendizaje, taller de atención al cliente, taller de restaurant.
Insumos y recursos:	Material didáctico, como libros, revistas, folletos y videos sobre atención al cliente. Equipos informáticos con acceso a internet. Software de gestión de clientes.

	Uniformes y materiales para la práctica de las técnicas de atención al cliente.
Información utilizada:	"Atención al cliente: Técnicas y estrategias para fidelizar a sus clientes" de Joan Carles Cuéllar. "Normas de higiene y sanidad alimentaria para establecimientos de hostelería y restauración" del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de España.

5. Relación de las Unidades de competencia de la Figura profesional Hostelería y arte culinario y módulos de especialización

Tabla 1. Relación Unidades de competencia – módulo de especialización

No.	Unidad de Competencia	Módulo de especialización
1	Implementar la gestión de la cadena de suministros en el sector de hostelería y gastronomía garantizando la disponibilidad de recursos en la operación, su eficiencia, rentabilidad y calidad.	Cadena de suministros para la hostelería y gastronomía
2	Elaborar alimentos y bebidas adaptados a preferencias y necesidades del cliente, utilizando diversas técnicas de mixología, culinarias y de repostería, considerando la gastronomía del sector turístico.	Técnicas culinarias
3	Promover la gastronomía ecuatoriana elaborando alimentos y bebidas que respeten su diversidad, saberes tradicionales y valor cultural.	Cultura gastronómica ecuatoriana
4	Realizar la recepción de huéspedes utilizando técnicas y procedimientos eficientes y de calidad, adecuados al tipo de cliente, promoviendo la sustentabilidad y contribuyendo al desarrollo local.	Técnicas de Recepción Hotelera
5	Aplicar técnicas de atención al cliente en servicios de hospitalidad y entornos gastronómicos, que fomenten la fidelización, innovación y excelencia en la experiencia turística, cumpliendo con estándares de higiene y sanidad alimentaria.	Técnicas de atención al cliente