

TRAYECTO III MENCION ALOJAMIENTO

PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN EN TURISMO			
Unidad Curricular: Proyecto Sociointegrador III (Mención Alojamiento)			Unidades crédito: 7
Institución/sede: CUC, CUJLPR, UPTBAL, IUTJAA, IUTDM, UPTPLMR, IUTPC, UNEY, UPTAEB, IUTET, UPTMKR.			
Trayecto: III	Fecha de elaboración: Julio de 2013	Horas Semanales: 5	Código: TAL3PS57
Autores: Comité Interinstitucional y Mesa Técnica del PNFT		Perfil Docente: Licenciado en Turismo o carrera afín con formación y/o experiencia en gestión de proyectos. Licenciado en Educación con formación y/o experiencia en gestión de proyectos y metodología.	
<p>Justificación: Una vez elaborado el Informe de Programación del Proyecto, desde la integración de los actores sociales y sus aportes colectivos, se debe pasar a la tercera fase socio integradora: la instrucción para la contratación y ejecución del proyecto. De ella depende la rentabilidad de la gestión en la ejecución.</p> <p>La factibilidad supone un estudio más detallado que el de prefactibilidad: con un mayor número de recursos lleva consigo una reducción del grado de incertidumbre y una mayor cuantificación y definición de los costos y beneficios del proyecto a lo largo del tiempo. Esta fase supone acometer una investigación detallada de los diferentes aspectos que determinan la viabilidad del proyecto.</p> <p>El uso de los estudio de mercado permite ajustar la idea del proyecto y su alcance, al identificar el mercado meta, la susceptibilidad de su relación costo-beneficio frente a la oferta de la competencia</p> <p>Una adecuada formulación del presupuesto es el paso que anticipa el costo de la inversión. Debe ser lo más completo, fiable, adecuadamente estructurado y susceptible de seguimiento y rectificación, desde dos variables: el valor "hoy" de la tarea propuesta y el valor en el momento de su ejecución.</p> <p>El análisis financiero analiza el rendimiento que se obtiene del capital social aportado por las distintas entidades financieras que participan en el proyecto. El análisis económico intenta conocer el rendimiento o la productividad o la rentabilidad globales del proyecto para la sociedad o la economía en su conjunto.</p> <p>Una adecuada selección de la forma de organización para la operación del producto o servicio turístico requiere un balance y selección de la figura jurídica adecuada a las necesidades del proyecto socio integrador, así como la decisión del talento social y humano requerido para la administración del mismo en su fase de puesta en marcha. Herramienta vital es la obtención de la red de actores y las competencias que cada uno puede aportar, así como el conocimiento del marco jurídico laboral.</p> <p>Evaluar el impacto ambiental de los proyectos se une a los aspectos anteriores, y en la postmodernidad, es factor básico para la decisión o ajuste de los mismos.</p> <p>En esta unidad curricular se elabora el documento factibilidad o de instrucción del Proyecto, cuyos resultados objetivos sirven para la ejecución, seguimiento y evaluación de la inversión.</p>			

Habilidades, destrezas y saberes	Contenidos emergentes articulados	Referencias
Capacidad analítica para identificar el potencial de posicionamiento en el mercado y el ajuste de los productos y servicios turísticos del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de mercado. <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de la demanda, 2. Análisis de la oferta. 3. Definición mercado meta. • Ajuste del alcance de los productos y servicios. 	<p>Acción Social. Manual de formulación de proyectos de cooperación internacional. Presidencia República de Colombia. Imprenta Nacional de Colombia, 2006.</p> <p>Blaxter, L., et Al. Cómo se hace una investigación. 2000.</p>
Evalúa eficazmente los costos y gastos de operación del proyecto, estableciendo precios y tarifas justas para un mercado solidario.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de costos. <ol style="list-style-type: none"> .1. Precios y tarifas. .2. Sueldos y salarios. .3. Impuestos y otros gastos operacionales. 	<p>Borón, A. Manual de metodología de CLACSO. 2005.</p>
Analiza reflexivamente las proyecciones económica y financiera del proyecto para identificar categorías de pertinencia y eficacia de la sostenibilidad en el tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de factibilidad económica y financiera. <ol style="list-style-type: none"> .1. Proyección de la demanda. .2. Proyección de ingresos. .3. Proyección de egresos. .4. Valor actual neto. .5. Tasa interna de retorno. .6. Relación costo-beneficio. .7. Análisis de sensibilidad. .8. Punto de equilibrio. 	<p>Cazorla, I. et Al. Desarrollo rural: modelos de planificación.</p> <p>De los ríos, I. et Al. Análisis y diagnósticos: proyecto de desarrollo rural en el altiplano peruano. ETSIA-Universidad Politécnica de Madrid, 2007.</p> <p>EuropAid. Manual gestión del ciclo de proyectos. Comisión Europea, 2001.</p>
Diseña conscientemente la gestión del servicio o producto, aportando su conocimiento en la organización jurídica, el organigrama y las capacidades del talento humano que hará sustentable el proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> • Organización socio productiva: <ol style="list-style-type: none"> .1. Demanda organizacional a responder. .2. Oferta jurídica de asociaciones para la producción de servicios turísticos o bienes asociados. • Gestión del talento humano: <ol style="list-style-type: none"> .1. Perfil del equipo de trabajo: objetivos y saberes asociados a cada cargo. .2. Selección del equipo de trabajo: potencial, formación y necesidades de capacitación 	<p>Guía metodológica para Proyectos y productos de Turismo cultural sustentable. (2010).</p> <p>Hernández et Al. Metodología de investigación. 2001.</p> <p>Martínez, M. Ciencia y arte en la metodología cuantitativa y cualitativa. 2006.</p> <p>Martínez M. El Paradigma Emergente, hacia una nueva teoría de la racionalidad</p>

<p>Coopera proactivamente en la elaboración del Estudio de Impacto Ambiental y las acciones de corrección, para culminar el documento técnico del proyecto de instrucción o factibilidad.</p>	<p>.3. Resolución de conflictos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de Impacto Ambiental. <ol style="list-style-type: none"> .1. Marco normativo. .2. Fases de evaluación y alcance del estudio. • Elaboración del documento de Instrucción del Proyecto o Factibilidad. 	<p>científica. 2006.</p> <p>Ortegón, E. et Al. Metodología de marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Publicación de las Naciones Unidas. Santiago de Chile, 2005.</p> <p>Rivero, J. Curso de metodología investigación-acción epistemología de la investigación-acción. 2004.</p>
<p>Experiencias de formación</p> <p>Conversación grupal para diagnóstico inicial, lluvia de ideas, presentación oral y escrita, dramatización, video conferencias, presentación y discusión de equipos de trabajo, taller, microclases, exposiciones, ensayos, informe, mapa conceptual, mapa mental, dinámica grupal, debate dirigido, lectura comentada, estudio de caso, conversatorio.</p>		
<p>Evidencias de saberes productivos</p> <p>Calidad de la participación. Reflexión formativa del nivel de conocimiento generado por los contenidos programáticos presentados. Capacidad para articular una propuesta. Uso del material audiovisual. Creatividad y originalidad. Comprensión lectora y producción escrita. Presencia de los elementos de redacción, síntesis y análisis.</p>		

PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN EN TURISMO			
Unidad Curricular: Idioma Inglés (Específica) Mención Alojamiento			Unidades crédito: 8
Institución/sede: CUC, CUJLPR, UPTBAL, IUTJAA, IUTDM, UPTPLMR, IUTPC, UNEY, UPTAEB, IUTET, UPTMKR.			
Trayecto: III	Fecha de elaboración: Junio de 2013	Horas Semanales: 6	Código: TAL3ID68
Autores: Comité Interinstitucional y Mesa Técnica del PNF.		Perfil Docente: Profesor de Inglés o Licenciado en Idiomas Modernos	
<p>Justificación: La unidad curricular IDIOMAS - Inglés (Trayecto III con mención) está enmarcada en el eje de Formación Profesional del participante del Programa Nacional de Formación en Turismo, constituyéndose en el cuarto de una serie de cinco niveles de Inglés, existentes en la malla curricular de la Licenciatura en Turismo, para ser desarrollados desde el Trayecto Inicial hasta el Trayecto IV, de manera regular, con la opción de escoger otra lengua extranjera o una indígena, de acuerdo a las necesidades comunicativas de cada territorialidad y/o en función de la oferta universitaria.</p> <p>La base teórica de la unidad curricular IDIOMAS se ubica en la Enseñanza del Inglés como Lengua Extranjera, cuyo tema genérico está localizado en la Enseñanza del Inglés para Propósitos Específicos y tiene la finalidad de enriquecer el perfil del egresado en Turismo, permitiéndole el desarrollo de la competencia comunicativa y el entrenamiento de las destrezas lingüísticas productivas (expresión oral y escrita) y de las destrezas lingüísticas receptivas (comprensión oral y escrita), así como de la ampliación de las expresiones adecuadas al contexto socio-cultural de su entorno, razones por las cuales ofrece toda la gama de situaciones pertinentes para la práctica integrada de las funciones comunicativas, teniendo como escenario la realidad turística nacional.</p> <p>El programa sinóptico de IDIOMAS tiene un carácter teórico-práctico integrado y está diseñado para desarrollarse a través del enfoque nocional-funcional comunicativo, por lo cual los grupos de participantes deberían poseer preferiblemente un número máximo de 25 estudiantes para una facilitación oportuna y de calidad.</p> <p>El logro de los objetivos es evaluado a través de técnicas e instrumentos que reflejen las prácticas de clase, asignando mayor peso porcentual a la ejecución de las funciones lingüísticas ajustadas al uso social de esta lengua extranjera.</p>			
Habilidades, Destrezas y Saberes	Contenidos Emergentes Articulados		Referencias
Expresa eficientemente en forma oral y escrita realizaciones lingüísticas en	1. Verbos auxiliares y no auxiliares, regulares e irregulares en Presente Simple, Pasado Simple, Presente Continuo, Pasado Continuo, Presente		Bygrave, J. Total English (Intermediate). London:

<p>diferentes tiempos verbales para relacionar acciones que se llevan a cabo en momentos diversos.</p> <p>Narra cronológicamente procesos propios del entorno turístico en voz activa y voz pasiva para ordenar secuencia de hechos.</p> <p>Solicita y proporciona con precisión información relacionada con servicios y paquetes turísticos con el propósito de viabilizar situaciones en el contexto turístico.</p> <p>Utiliza eficientemente sustantivos relacionados con alimentos y bebidas para cuantificar medidas.</p> <p>Redacta y responde oportunamente comunicaciones escritas para solventar problemas propios de situaciones relacionadas con los servicios turísticos.</p> <p>Reporta acertadamente información suministrada por un tercero para comunicar hechos y condiciones.</p> <p>Utiliza de manera pertinente expresiones relacionadas con el ecoturismo para vincularse con el ambiente e idiomáticas para dar respuesta a las necesidades de la mención de este trayecto.</p> <p>Domina lingüística y culturalmente el uso social de la lengua a nivel intermedio.</p>	<p>Perfecto, Pasado Perfecto, Condicional Simple, Futuro simple y Futuro con “going to” . Formas infinitiva, imperativa y participio. Dar y recibir instrucciones, consejos, recomendaciones, y explicaciones. Forma –ing después de verbo. Verbos que sólo aceptan infinitivo con o sin “to”. Verbos + pronombre objeto + “to”+ infinitivo. Verbos “have/get something done”</p> <p>2. Voz activa y voz pasiva (presente, pasado y futuro simple). Preparación de alimentos y bebidas.</p> <p>3. Verbos modales (usos diversos de “can, could, may, might, must, will, shall, should, would”)</p> <p>4. Verbos preposicionales (ejemplo: “look at, look for, look after, look forward to”)</p> <p>5. Preguntas “Wh-“ (What, which, where, when, why, who, whose, how, how much, how many, how+adjetivo”). Pronombres relativos definidos (“which, who, that”) e indefinidos (“which, who”)</p> <p>6. Servicios y paquetes turísticos (“types of tourist activities according to geographical features and tourists’ needs, bookings, changes, schedules, accommodation, types of excursions, sports, entertainment, confirmations”).</p> <p>7. Sustantivos contables y no contables (implementos usados en actividades recreativas propias del tiempo libre, por ejemplo “drag lift, chairlift, cable car, snowboard, goggles, poles, pocketknife, etc.” alimentos y bebidas, tipos de vestimenta). Definiciones de actividades turísticas y recreativas. Habilidades para el trabajo</p> <p>8. Cuantificadores (“all of us, none of them, most of the, the majority of, a few of, a little of...”)</p> <p>9. Tipos de carta (personales, informativas, de solicitud de información, de quejas, CVs, formatos de inspección de empresas de alojamiento)</p> <p>10. Adverbios de tiempo, de cantidad, de frecuencia, de modo</p>	<p>Pearson Longman, 2005.</p> <p>Dubicka, I. y O’Keeffe, M. English for International Tourism (Pre-intermediate) Harlow: Longman, 2003</p> <p>Longman. Language Activator. The world’s first production dictionary. Harlow, Essex, England: Longman Group UK Limited, 2000.</p> <p>The British Council. English The Venezuelan Way. Caracas: Mintur, 2009.</p> <p>Oxford. Oxford Photo Dictionary. Practice exercises for classroom use or self-study. New York: Oxford University Press, 2003.</p> <p>Rost, M. Worldview III. New York: Longman, 2005.</p>
--	---	---

	<p>11. Reporte de oraciones (en diversos tiempos verbales)</p> <p>12. Pronombres de objeto directo/indirecto (“object pronouns with prepositional or phrasal verbs”)</p> <p>13. Desinencias adverbiales (“-ly”, “-wards”, “-wise”)</p> <p>14. Adverbios de secuencia y conectores (“Firstly, secondly, thirdly, ..., finally / the former, the latter / besides, equally, instead, however, moreover, therefore)</p> <p>15. Oraciones con “if” (Condicional II)</p> <p>16. Expresiones relacionadas con ecoturismo y conceptos vinculados con el ambiente (“types of ecotourism, benefits and problems related to tourism, environment, ecosystems, plants and animals, species in danger, sports which damage nature, pollution problems, icons, ”)</p> <p>17. Expresiones idiomáticas propias de la mención (relacionadas con el clima, la naturaleza, los alimentos y bebidas, protocolos culturales de acuerdo a diversos países y culturas, dichos populares)</p>	<p>Strutt, P. English for International Tourism (Intermediate) Harlow: Longman, 2003.</p>
<p>Experiencias de formación Conversación grupal para diagnóstico inicial, lluvia de ideas, presentación oral y escrita de las realizaciones lingüísticas, repetición coral e individual del vocabulario, modulación fonológica, dramatizaciones, “roleplaying” (juego de roles), “show and tell”, lenguaje corporal y gestual, técnica de la pregunta y la respuesta, dictado, “spelling”, ejercitación de comprensión auditiva y producción escrita (completación, selección simple, pareamiento, organización de las partes del habla dentro de la oración, exposiciones orales), juegos didácticos, lectura de cuadros gramaticales, instrucciones e información pertinente de los contenidos.</p>		
<p>Evidencias de saberes productivos Comprensión auditiva, producción oral fluida, modulación fonológica, entonación, comprensión lectora y producción escrita a través de elementos de gramática, sintaxis, uso pertinente y oportuno del vocabulario, lenguaje gestual y corporal y conocimiento de elementos sociolingüísticos a nivel intermedio.</p>		

PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN EN TURISMO			
Unidad Curricular: Equipamiento, Mantenimiento y Seguridad del Alojamiento (Específica)			Unidades crédito: 8
Institución/sede: CUC, CUJLPR, UPTBAL, IUTJAA, IUTDM, UPTPLMR, IUTPC, UNEY, UPTAEB, IUTET, UPTMKR.			
Trayecto: III	Fecha de elaboración: julio 2013	Horas Semanales: 6	Código: TAL3EMS68
Autores: Comité Interinstitucional y Mesa Técnica del PNFT		Perfil Docente: Arquitecto, Ingeniero en seguridad industrial, Licenciado en Hotelería.	
Justificación: Desarrollar con los/las participantes conocimientos y herramientas necesarias para la conservación del inmueble, garantizando al huésped una imagen adecuada de limpieza, seguridad, comodidad y confort, con permanentes acciones que se ejecutan desde el departamento de ingeniería y mantenimiento con secuencias teórico- práctico, para alcanzar altos niveles de competitividad, bien equipados, espacios armónicos y confortables, lo cual incide en la creación de una cultura de mantenimiento.			
Habilidades, Destrezas y Saberes	Contenidos Emergentes Articulados	Referencias	
Reconoce la simbología aplicada en los planos para entender la distribución espacial de una edificación Hotelera. Comprende y valora la importancia, necesidad y resultados de los programas de mantenimiento en las organizaciones de alojamiento y servicios de la hospitalidad. Conoce adecuadamente las normas y políticas venezolanas de mantenimiento y seguridad con el propósito de contribuir en el diseño de un plan estratégico para la	Conocimiento Espacial de una Edificación Dibujo Arquitectónico. Lectura de símbolos y espacios de una edificación Relación de los espacios con el organigrama de una empresa de alojamiento. Espacios interiores y exteriores de una empresa de alojamiento El Mantenimiento Conservación y mantenimiento Normas COVENIN ISO-3049-93 Tipos de mantenimiento Inmueble, Instalaciones básicas y Equipamiento Diversos tipos de control de mantenimiento Departamento de Ingeniería y Mantenimiento Personal de Mantenimiento	Aragonés y Cuervo. Psicología Ambiental. Ediciones Pirámide, España. 2000 Balanza, F. Organización y Control del Alojamiento. Thomson, Paraninfo. 2003 Gallego, P. Gestión de Hoteles, una nueva visión. Thomson editores, España. 2002	

<p>organización.</p> <p>Conoce de forma correcta la Norma Venezolana de Seguridad para aplicarla en las empresas de alojamiento.</p> <p>Analiza y reconoce la importancia de la prevención, la metodología que debe seguirse en situaciones que implican riesgos, así como las disposiciones establecidas en el ambiente laboral, para disminuir riesgos y amenazas en las instalaciones.</p> <p>Vincula creativamente los criterios básicos del diseño con la comodidad y disfrute de los espacios de una empresa de alojamiento.</p> <p>Analiza con responsabilidad la relación espacio – equipamiento para asegurar el funcionamiento de las áreas de un hotel.</p>	<p>Programa de Mantenimiento</p> <p>Seguridad e Higiene en los alojamientos La Seguridad y comodidad del huésped. Definiciones básicas Tipos de Riesgo Prevención y protección del personal del Hotel Prevención y protección del huésped. La administración y el sistema de alojamiento.</p> <p>El Rol del departamento de Seguridad. Medidas de seguridad para bienes e inmuebles Plan de Seguridad por áreas del Hotel</p> <p>Psicología Ambiental Medidas ecológicas para las empresas de alojamiento. Medidas para la accesibilidad de las personas con discapacidad. Uso del color en las empresas de servicio. El paisajismo como herramienta en las empresas de alojamiento.</p> <p>Equipamiento Análisis de espacios relación con los equipos propuestos. Determinación de materiales para pisos, paredes y techos por área de un hotel. Equipamiento accesible Equipamiento Ecológico Plan de reciclaje para empresas de alojamiento.</p>	<p>Norma Venezolana para Personas con Discapacidad.</p> <p>Normas COVENIN de Mantenimiento ISO-3049-93</p> <p>Parilli E. Diseño de Hoteles. 1998.</p> <p>Vega, G. Mantenimiento de Hoteles. 2010.</p>
--	--	---

Experiencias de formación

- Análisis de espacios de hoteles construidos con respecto a la Norma Venezolana.
- Análisis de la administración del mantenimiento como cultura en Venezuela.

- Elaboración de programas de mantenimiento para empresas de alojamiento.
- Desarrollo de casos dirigidos sobre la inspección y control de riesgos en empresas de alojamiento.
- Esquematación del sistema de control de seguridad de estructuras de alojamiento.
- Selección pertinente de los equipos más adecuados para cada área de una empresa de alojamiento.
- Elaboración de estrategias para el mantenimiento de las organizaciones socioproductivas.

Evidencias de saberes productivos

La evaluación es de naturaleza diagnóstica, formativa y sumativa, mediante un plan de valoración relacionado con las competencias y los contenidos de cada unidad de aprendizaje, aplicando diferentes técnicas e instrumentos, así como patrones, estadísticas y realidad de las empresas de alojamiento.

Se desarrollaran pruebas orales y/o escritas.

Valoración del interés y la actitud en las actividades propuestas a las comunidades socioproductivas.

Participación y rendimiento en las actividades en equipo.

- Aplica las técnicas y principios básicos del Diseño, Mantenimiento y Seguridad.
- Demuestra interés y motivación en la aplicación de los objetivos de la administración del mantenimiento, como un sistema en la contraprestación del servicio. (Evaluación directa – lista de cotejo).
- Expresa de manera oral las diferencias entre los tipos de mantenimiento en las organizaciones y/o modalidades de alojamiento.
- Expone de manera oral la conceptualización, origen y clasificación de los diferentes planes de mantenimiento.
- Analiza la influencia de la psicología ambiental en un huésped.
- Maneja adecuadamente la terminología técnica empleada en la gestión de la calidad del mantenimiento.
- Aplica metodologías adecuadas en la recomendación de planes ecológicos y de reciclaje en una empresa de alojamiento.

PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN EN TURISMO			
Unidad Curricular: Gestión de la Calidad de los Servicios de Alojamiento (Específica)			Unidades crédito: 4
Institución/sede: CUC, CUJLPR, UPTBAL, IUTJAA, IUTDM, UPTPLMR, IUTPC, UNEY, UPTAEB, IUTET, UPTMKR.			
Trayecto: III	Fecha de elaboración: julio 2013	Horas Semanales: 3	Código: TAL3GC34
Autores: Comité Interinstitucional y Mesa Técnica del PNFT.		Perfil Docente: Licenciado en: Turismo, Hotelería, Administración de Empresas Turística, Administración hotelera, Licenciado en hospitalidad.	
<p>Justificación: La finalidad de esta unidad curricular es cumplir con una serie de actividades coordinadas en conjunto (talento humano, esquemas de trabajo, documentación, estructura formal de la organización y las estrategias), es necesario direccionar la respectiva planificación y el elemento control, en función de la satisfacción de la clientela, y en el logro deseado de la organización. El participante tiene el objetivo de reconocer la importancia de la planificación del proceso de trabajo con la finalidad de brindar un servicio de calidad que satisfaga al cliente, al proveedor y al prestador de servicio en las organizaciones de alojamiento. En la calidad se articulan elementos importantes para su gestión, es decir, se toma en consideración la estructura operacional del trabajo documentada adecuadamente y de manera integrada sobre la base de procedimientos esquemáticos, técnicos y gerenciales, para guiar los objetivos y desempeños individuales y colectivos. Esto implica todo un sistema coordinado para lograr la calidad de los productos y los servicios que se ofrecen a los usuarios del turismo. El participante tendrá las herramientas para lograr brindar un buen servicio de calidad a todos y cada uno de los clientes que soliciten el servicio en un establecimiento de alojamiento con esto podrá captar nuevos clientes, y mantener a los antiguos, también podrá aplicar las técnicas que le ayudaran a brindarle al cliente un producto o servicio especial que logre satisfacer las preferencias particulares según sus necesidades.</p>			
Habilidades, Destrezas y Saberes	Contenidos Emergentes Articulados		Referencias
<p>Conoce y valora la calidad como un concepto importante en la gestión, sus componentes en la cultura del servicio, y el proceso que implica la relación- cliente-proveedor y prestador de servicio.</p> <p>Identifica y aprecia los diferentes tipos de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La Calidad, definiciones. • Diferentes tipos de calidad: Calidad ofertada, esperada, percibida, diseñada, prometida, prestada, comparada y latente. • Proceso de calidad: Cliente, prestador de servicio y el proveedor. 		<p>Anmed I. Operaciones y procesos hoteleros. Gestión del alojamiento. Thomson. Editores Editorial Norma. 2001</p> <p>Alban H. Gestión de la calidad en los servicios. Octubre 2003. Disponible en: www.Gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/gescalsr.htm.</p>

calidad que se pueden desarrollar dentro de un proceso operativo que brinde el servicio de alojamiento.

Comprende e internaliza los procesos implícitos en la contraprestación del servicio.

Comprende y valora al cliente y/o usuario externo como componente importante en la gestión de la calidad ofertada.

Considera y valora la importancia que tiene el cliente interno como ejecutor de un proceso operativo que brinde un servicio de calidad a los clientes externos.

Analiza y valora los resultados que arroja el instrumento que mide la calidad dentro de una operación que brinda el servicio de alojamiento.

Comprende y valora el fortalecimiento en los procesos operativos (calidad total) y la transformación de los procesos operativos (reingeniería) como herramienta para optimizarlos.

Comprende e internaliza la formación del talento humano para fortalecer de manera continua la gestión de la calidad en las organizaciones de alojamiento.

- La calidad y el mercadeo.
- Cliente interno: Relación entre los prestadores de servicio que hacen vida en la operación. Relación con los proveedores.
- La cultura organizacional y la cultura del servicio.
- La cultura del servicio. Importancia para las empresas prestadoras de servicios.
- Misión, visión y objetivos del prestador de servicio.
- Cliente interno, Cliente externo y su importancia en el proceso de la prestación del servicio.
- La calidad en el servicio
- importancia de la calidad del servicio para las empresas de alojamiento.
- Cadena productiva: Productor – proveedor - prestador de servicio.
- Diseño de procesos operativos que conformen el manual de calidad en el servicio de alojamiento.
- Evaluación de los procesos operativos y la transformación de los procesos como una herramienta para optimizarlos, a través de la aplicación de los estándares de calidad.
- Estrategias para mejorar la prestación del servicio de calidad en los establecimientos de alojamiento y en las organizaciones socioproductivas.

Barquero, J y otros. Marketing de Clientes. Editorial Mc Graw Hill. España. 2002.

Del Toro, M. Calidad de las habitaciones del hotel y servicios de excelencia. 03 de febrero de 2011. Disponible en: www.Gestiopolis.com/marketing-2/calidad-habitaciones-y-servicios-de-excelencia.htm

Falces C.; Sierra, B.; Becerra, A. y Briñol, P. Hotelqual: una escala para medirla calidad percibida en servicios de alojamiento. Estudios Turísticos. 1999.

Gallego, J. Gestión de Hoteles una Nueva Visión. Thomson Editores, España, Paraninfo. 2002

González, L. y Talón, P. Dirección hotelera, operaciones y procesos. Madrid: Síntesis. 2002

Juliá, M.; Porsche, F.; Giménez, V. y Verge, X. Gestión de la calidad aplicada a la hostelería y restauración. Madrid: Pearson. 2002

Mestres Soler, J. Técnicas de gestión y dirección hotelera. Ediciones Gestión. 2000.

Evidencias de saberes productivos

El programa se desarrollara de forma continua con explicaciones del docente y estudio de parte del estudiante según la bibliografía recomendada. La metodología se basara en la participación activa del participante, tanto individual como grupal, a través del análisis de artículos, lecturas complementarias específicas de acuerdo a cada contenido, reflexionando, debatiendo y exponiendo las distintas opiniones y conclusiones, así como la recomendación en resoluciones de casos, ejemplos y casos prácticos, de manera más específica. La metodología en las clases es la siguiente:

Asistencia y participación activa en clase: las clases se dividen en dos (02) actividades, por una parte, lecciones teóricas magistrales del docente sobre la base del material didáctico preparado, y la otra actividad, resolución de casos prácticos desarrollados por los participantes de forma individual y/o grupo.

Se propone una serie de sesiones de trabajo teórico/practico donde se desarrollen objetivos de la unidad teórica (final de cada contenido).

Se recomienda como apoyo a cada sesión presencial la asistencia a tutorías para aclarar dudas durante toda la unidad curricular, y toda aquella información (avisos, correos, páginas web recomendadas, exámenes y consultas que faciliten el seguimiento y desarrollo de las sesiones o encuentros de las clases.

Evidencias de saberes productivos

- Aplica las técnicas y principios básicos de Gestión de calidad.
- Demuestra mediante un Check-List un sistema de calidad en la contraprestación del servicio.
- Presentaciones o exposiciones para valorar las diferencias entre las organizaciones y/o modalidades de alojamiento y la aplicación de estándares de calidad, así como la conceptualización, origen y clasificación de los diferentes lineamientos de calidad.
- Presenta por escrito, a través de un mapa conceptual y/o mental la relación existente entre la gestión de calidad y la cultura del servicio.
- Investigación de la terminología técnica empleada en la gestión de procesos operativos en las organizaciones de alojamiento.
- Aplica metodologías adecuadas en la evaluación de la calidad y el desempeño del talento humano.

PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN EN TURISMO			
Unidad Curricular: Gestión del Alojamiento (Específica)			Unidades crédito: 5
Institución/sede: CUC, CUJLPR, UPTBAL, IUTJAA, IUTDM, UPTPLMR, IUTPC, UNEY, UPTAEB, IUTET, UPTMKR.			
Trayecto: III	Fecha de elaboración: julio 2013	Horas Semanales: 4	Código: TAL3GA45
Autores: Comité Interinstitucional y Mesa Técnica del PNFT.		Perfil Docente: Licenciado en: Turismo, Hotelería, Administración turística, Administración Hotelera, Hospitalidad, Arquitecto con especialidad en Hotelería.	
Justificación: Proporcionar a los/las participantes en su formación como profesional en el área de alojamiento, conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, valores e iniciativa de autogestión para actuar con eficiencia y eficacia en el desarrollo de la actividad hotelera, siendo necesario para los/las participantes identificarse con la corriente vinculada a la prestación de los servicios, capacitándolos en la supervisión, evaluación y control de las unidades de operación y organización, así como en la realización de estudios para la clasificación y categorización de estos establecimientos, específicos de operación y gestión.			
Habilidades, Destrezas y Saberes	Contenidos Emergentes Articulados		Referencias
<p>Comprende y valora la gestión adaptada a la realidad de los servicios de alojamiento con conciencia social y ecológica.</p> <p>Distingue y reconoce con responsabilidad las distintas empresas de alojamiento turístico.</p>	<p>1. Aspectos generales de gestión</p> <p>Coordinación y diligencia de los procesos de: planificación (filosofía empresarial, valores organizacionales), organización, ejecución y control en las empresas de alojamiento, específicamente en el área de habitaciones.</p> <p>2. Modalidades de Empresas de Alojamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definiciones • Clasificación 		<p>Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 39945, véase 6009 (Extraordinaria), Junio 15, 2012</p> <p>Gallego, P. Gestión de hoteles, una nueva visión.</p>

<p>Comprende y asume la responsabilidad, la ética y la hospitalidad en la gestión del alojamiento.</p> <p>Respeto e integra a las comunidades en las actividades de los servicios de alojamiento con el menor impacto en el entorno (cultural, social, económico y ambiental).</p> <p>Aplica y analiza apropiadamente las técnicas y herramientas para el cálculo de tarifas según la modalidad de la empresa de alojamiento.</p> <p>Adquiere actitudes emprendedoras con una visión integradora entre la comunidad y el posible desarrollo de una organización de alojamiento.</p> <p>Promueve y contribuye activamente con el desarrollo de proyectos socio-productivos en la comunidad en el marco de los servicios de alojamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Categorización • Nuevas Tendencias <p>3. Ética y responsabilidad social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición de ética, responsabilidad social y hospitalidad. • Impacto y alcance de la ética, la responsabilidad social y hospitalidad. • Normativa aplicable al Control de calidad en la Gestión de habitaciones. • Aplicación del Turismo Accesible <p>4. Cálculo de Tarifas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de Tarifa • Cálculo por distintos métodos <ul style="list-style-type: none"> Estudio de Mercado Por análisis de Costos Yield Management o Tarifas Especiales <p>5. Viabilidad de Proyectos de Empresas de Alojamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación e Investigación de Campo: entorno social, cultural, económico, ecológico y demográfico. • Características Generales del Mercado: Factores que Influyen en la oferta y demanda. Análisis de la competencia directos e indirectos. • Diseño del Servicio: análisis del sitio, con análisis de target, descripción de espacios y requisitos legales 	<p>Thomson Paraninfo editores, España. 2002</p> <p>Huber, B. Toma de decisiones en la gerencia. Editorial trillas, México. 2000</p> <p>Ismail, I. Operaciones y procesos hoteleros. Gestión del alojamiento. Thomson editores, España. 2001</p> <p>Mestres, Soler. Técnicas de gestión y dirección hotelera. Ediciones Gestión. 2000</p> <p>Normas COVENIN para empresas de alojamiento.</p>
--	--	--

- Proyección Financiera: estimación de capacidad de producción, ingresos, gastos, inversión requerida y tiempo de recuperación de la inversión.
- Informe Final: Factibilidad ambiental, política, social, económica y técnica del proyecto.

Experiencias de formación

Método deductivo, donde se le da mayor responsabilidad al estudiante para que intervenga, se va desde lo general a lo particular, utilizando la técnica de la pregunta y la demostración, entre otras.

Para la planificación de algunas de las actividades presenciales se recomienda utilizar el método activo, el docente motiva y enseña al estudiante a tomar decisiones y a realizar conjuntamente la planificación de la clase.

Los estudiantes participan de los momentos principales de la clase. Un primer momento conocido como preinstruccional, que se da al comienzo de la clase y donde se prepara al estudiante sobre el tema que se va a desarrollar y como se hará. Durante este momento se activa y generan los conocimientos y experiencias previas aplicando las técnicas de la enseñanza como la presentación de los objetivos, torbellino de ideas, entre otras.

Luego, en el segundo momento instruccional, el proceso de enseñanza-aprendizaje se va desarrollando con los contenidos curriculares ya planificados aplicando técnicas que permitan el trabajo en equipo como la discusión en sub grupos, el seminario de investigación para exponer y discutir temas en específicos, estudio de casos, entre otros.

Evidencias de saberes productivos

Entre los saberes que se utilizan para valorar el proceso de enseñanza –aprendizaje y verificar el logro de los objetivos propuestos en la unidad curricular, están las técnicas formales y semi-informales entre las que se puede mencionar: Las observaciones en clase, los ensayos, la elaboración de mapas mentales, las pruebas escritas y proyecto. Esto enfocado a las nuevas concepciones de la evaluación continua. Igualmente las modalidades que se aplicaran son de autovaloración, covaloración y heterovaloración. Algunos criterios a considerar son:

- Aplica las técnicas y principios básicos de Gestión de Alojamiento.
- Demuestra interés y motivación en la gestión del alojamiento, como un sistema en la contraprestación del servicio. (Evaluación directa – lista de cotejo).
- Expresa de manera oral las diferencias entre las organizaciones y/o modalidades de alojamiento
- Expone de manera oral la conceptualización, origen y clasificación de las diferentes unidades socioproductivas de alojamiento.
- Presenta por escrito, a través de un mapa conceptual y/o mental la relación existente entre la gestión de alojamiento y los aspectos generales de la gestión social.
- Aplica metodologías adecuadas en la gestión emprendedora para las organizaciones de alojamiento.

PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN EN TURISMO			
Unidad Curricular: Gestión de Eventos y Protocolo (Específica)			Unidades crédito: 4
Institución/sede: CUC, CUJLPR, UPTBAL, IUTJAA, IUTDM, UPTPLMR, IUTPC, UNEY, UPTAEB, IUTET, UPTMKR.			
Trayecto: III	Fecha de elaboración: julio 2013	Horas Semanales: 5	Código: TAL3GE45
Autores: Comité interinstitucional y Mesa Técnica del PNFT.		Perfil Docente: Licenciado en: Turismo, Hotelería, Administración Hotelera.	
<p>Justificación: La Unidad Curricular, Gestión de Eventos Especiales tiene como propósito esencial la formación del participante en la aplicación de técnicas y estrategias para el manejo y conducción de eventos en el ámbito turístico. Además, se pretende construir e intercambiar colectivamente conocimientos relacionados con el departamento de eventos y banquetes, así como también, tipos de montajes, cotizaciones y facturación, relacionados con todos los saberes necesarios que debe manejar un profesional en el área. Asimismo, el participante desarrollara las competencias para atender las inquietudes del turista y facilitarle orientaciones sobre el sistema turístico de la localidad, región y la nación en general.</p>			
Habilidades, Destrezas y Saberes	Contenidos Emergentes Articulados		Referencias
<p>Analiza críticamente los aspectos conceptuales de la gerencia de eventos especiales con el objeto de determinar su importancia y beneficios.</p> <p>Comprende y valora la importancia de la comunicación en la organización y ejecución de eventos protocolares con la finalidad de ejecutar eventos atractivos, eficientes, eficaces, exitosos y productivos.</p> <p>Planifica responsablemente eventos</p>	<p>1. Aspectos conceptuales de la gerencia de eventos especiales:</p> <p>1.1 Definición de eventos.</p> <p>1.2 Definición de gerencia de eventos especiales: conceptos básicos aplicados a los eventos: planificación, organización, programación, ejecución, evaluación control.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La organización como concepto corporativo • Tipos de eventos • Características • Beneficios de los eventos especiales • Importancia de la planificación en los eventos • Etapas de un evento: Pre evento, evento y Post evento 		<p>Fichero, A. Eventos Guía Práctica Para su Planeación y Ejecución. Editorial Trillas. 1993</p> <p>Gómez, P. Cruz, M. Congresos y Convenciones. Editorial diana, I edición. 1989.</p> <p>Gómez, C. La Gerencia De</p>

<p>en los establecimientos de alojamiento turístico con la finalidad de promocionar integralmente la organización de alojamiento y el destino turístico.</p>	<p>2. Los eventos especiales como sistema de comunicación.</p>	<p>Eventos Especiales En Las Relaciones Públicas, Editorial Panapo.1989</p>
<p>Analiza objetivamente la importancia del protocolo, la precedencia, el ceremonial y la etiqueta como herramientas fundamentales para la atención en la organización de eventos.</p>	<p>2.1 Proceso de comunicación 2.2 Elementos de la comunicación 2.3 barreras más frecuentes en la comunicación 2.4 La comunicación efectiva 2.5 la comunicación interpersonal y grupal 2.6 Importancia de la comunicación en la organización de eventos 2.7 Importancia de la comunicación en las actividades protocolares.</p>	<p>González I. Protocolo Social. Caracas. 2001</p>
<p>Analiza e incorpora eficazmente técnicas específicas y de apoyo con el propósito de organizar eventos especiales de acuerdo a las exigencias de los usuarios en los establecimientos de alojamiento turístico.</p>	<p>3. Planeación de eventos en los establecimientos de alojamiento turístico.</p>	<p>Richero, A. Planeación y ejecución de eventos presenciales y en línea. Editorial trillas, II Edición. 2007</p>
<p>Planifica y ejecuta responsablemente eventos especiales a nivel local, nacional e internacional en los establecimientos de alojamiento turístico con la finalidad de diversificar el producto turístico en dichos establecimientos.</p>	<p>3.1 Fases del evento: Preevento. Evento. Postevento. 3.2 Importancia del preevento y el postevento 3.3 Funciones e importancia del comité organizador 3.4 Comisiones de trabajo 3.5 Comité Asesor.</p>	<p>Tonatiuh C. Organización de Congresos y Convenciones. Editorial trillas, Turismo, I Edición. 2002.</p>
<p>Conoce y aplica conscientemente la estructura funcional de los eventos especiales con el objeto de integrar todos los elementos funcionales de un evento.</p>	<p>4. Criterios y fuentes del protocolo</p>	
<p>Desarrolla y ejecuta proactivamente</p>	<p>4.1 Protocolo: origen, importancia 4.2 De la Precedencia: Definición. Lista protocolar. Precedencia de autoridades Venezolanas 4.3 Títulos y la Jerarquía: Tratamiento oficial, social, real, eclesiástico, huéspedes de honor, militar y equivalencias. Equivalencia entre grados militares y los de la Marina. La mujer con jerarquía</p>	

<p>planes de mercadeo con la finalidad de promocionar los eventos especiales.</p>	<p>5. Tipificación de eventos especiales</p> <p>5.1 Técnicas específicas</p> <p>5.2 Técnicas de apoyo</p> <p>6. Proceso gerencial en los eventos especiales</p> <p>6.1 Fases del proceso gerencial: Investigación. Planificación. Implementación. Dirección. Evaluación</p> <p>6.2 Fases del proceso en los eventos: Preevento. Investigación de eventos especiales. Análisis de necesidades. Diagnóstico</p> <p>Planificación de eventos especiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Justificación • Objetivo • Costos • Fuentes de financiamiento • Plan de financiamiento • Presupuesto • Cronograma del evento • Lugar donde se desarrollará el evento. <p>Organización de eventos especiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metas específicas • Programas • Recursos • Evento: Transporte. Alojamiento. Lugar de inscripción. Tours. Oficinas. Comité organizador. Acto Inaugural. Desarrollo del evento • Servicios protocolares y de relaciones públicas: Acto de clausura. Despedida de invitados y traslados. • Post evento • Administración y finanzas: Relaciones públicas. Corrección de estilo. 	
---	---	--

	<p style="text-align: center;">Alcance de objetivos. Compromisos adquiridos.</p> <p>7. Estructura funcional de los eventos especiales</p> <p>7.1 Coordinación general del evento</p> <p>7.2 Comité organizador</p> <p>7.3 Área de dirección</p> <p>7.4 Área técnica</p> <p>7.5 Área operativa</p> <p>7.6 Área planta física.</p> <p>8. Mercadeo de eventos</p> <p>8.1 Plan de mercadeo de los eventos especiales</p> <p>8.2 Comportamiento y motivación del consumidor</p> <p>8.3 Matriz de compra</p> <p>8.4 La campaña</p>	
<p>Evidencias de Formación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajos en equipo • Simulacros de eventos • Montajes de los diferentes escenarios para desarrollar eventos especiales • Visitas de campo • Presentación y discusión de trabajos en equipo. • Desarrollo de eventos prácticos 		
<p>Evidencias de saberes productivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simulaciones para aplicar las técnicas y principios básicos de Gestión de Eventos Especiales. • Evaluación directa – lista de cotejo para demostrar interés y motivación en la aplicación de la Gestión de Eventos Especiales como un sistema en la contraprestación del servicio. • Exposiciones orales orientadas a expresar las diferencias entre las organizaciones formales e informales en las organizaciones de eventos, así como los lineamientos, técnicas específicas y de apoyo en la investigación de eventos especiales. • Presenta por escrito, a través de un mapa conceptual y/o mental la relación existente entre la gestión de eventos especiales y la planificación e implementación de eventos especiales. • Planificación y desarrollo de eventos prácticos que les permitan a los participantes poner en prácticas las etapas, técnicas y todo el proceso gerencial de un evento especial. 		

PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN EN TURISMO			
Unidad Curricular: Legislación de los Servicios de Alojamiento (Básica y Transdisciplinaria)			Unidades crédito: 4
Institución/sede: CUC, CUJLPR, UPTBAL, IUTJAA, IUTDM, UPTPLMR, IUTPC, UNEY, UPTAEB, IUTET, UPTMKR.			
Trayecto: III	Fecha de elaboración: julio 2013	Horas Semanales: 3	Código: TAL3LA34
Autores: Comité Interinstitucional y Mesa Técnica del PNFT.		Perfil Docente: Abogado, Licenciado en Educación, Licenciado en Turismo.	
Justificación: El profesional en turismo debe estar al conocimiento del ordenamiento jurídico aplicable a las actividades turísticas en el país, ya que es un elemento fundamental para llevar a cabo adecuadamente la gestión organizacional de los establecimientos de alojamiento. Por tal motivo, el/la participante estará en la capacidad de determinar la legislación aplicable al servicio de alojamiento en el territorio nacional, como parte de su formación profesional integral.			
Habilidades, Destrezas y Saberes	Contenidos Emergentes Articulados	Referencias	
<p>Precisa responsablemente el orden jerárquico de la legislación.</p> <p>Comprende valorativamente la legislación como parte fundamental de los servicios de alojamiento turístico.</p> <p>Localiza eficazmente en la legislación las obligaciones y los derechos de los sujetos que intervienen en el campo de los servicios de alojamiento turístico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pirámide de Kensel: Jerarquización de la Legislación. • Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela: Principios básicos que emana sobre materia turística. • Ley Orgánica del Turismo con su Reglamento: STN, Clasificación y categorización de empresas de alojamiento; características de la tarjeta de registro; inscripción de empresas de alojamiento (RTN); 1% 	<p>Código de Comercio. Gaceta Oficial de la República de Venezuela, Extraordinario No 475 del 21 de diciembre de 1955.</p> <p>Código Civil. Gaceta Oficial de la República de Venezuela, No 2990 del 26 de julio de 1982.</p> <p>Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. 5908 (Extraordinaria), Marzo 5, 2000</p> <p>Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 39945,</p>	

<p>Determina correctamente los pasos a seguir para la constitución de empresas que prestan servicios de alojamiento.</p> <p>Analiza con responsabilidad la legislación aplicable a cada caso según el tipo de servicio de alojamiento.</p> <p>Reconoce con eficacia los diferentes tipos de empresas que brindan servicio de alojamiento.</p> <p>Reconoce conscientemente los beneficios sociales que brindan la legislación y las exenciones por su debido cumplimiento.</p> <p>Comprende adecuadamente los deberes y los derechos que las empresas de servicios de alojamiento tienen establecidos para el buen desempeño dentro del contexto.</p> <p>Evalúa detalladamente la importancia de la legislación aplicable en la venta</p>	<p>contribución; exenciones por contribución; sanciones; servicios turísticos, y lo concerniente a los prestadores de servicio de alojamiento. Tabuladores MINTUR.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN): Requisitos mínimos tanto de estructura como de servicios según la categoría. • Código de comercio y Ley de asociaciones y cooperativas: Constitución de empresas de alojamiento • Código Civil: Contratación (registro, salida y reservaciones). • Ley de migración y extranjería: Reporte de turistas extranjeros alojados en las empresas de alojamiento. • Ley de Multipropiedad y Tiempo Compartido: Condiciones Generales para su implementación. • Ley para las personas con discapacidad: en concordancia a la normativa de clasificación de empresas de alojamiento. • Ley orgánica del Poder Público Municipal: Ordenanzas y permisología para apertura de establecimientos. • Ley Orgánica del Ambiente: Condiciones generales para proyectos turísticos. 	<p>véase 6009 (Extraordinaria), Junio 15, 2012</p> <p>Tabuladores MINTUR, Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN).</p> <p>Ley Orgánica de Prevención, condiciones y media ambiente de trabajo. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No 38236 del 26 de julio de 2005.</p> <p>Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 39.165 del 1 de febrero de 2010.</p> <p>Ley Orgánica de las Comunas. (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6011, (Extraordinaria), Diciembre 21, 2010</p> <p>Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal. (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6011, (Extraordinaria), Diciembre, 21, 2010.</p> <p>Ley de Orgánica de Planificación Pública y Popular. República Bolivariana de Venezuela. (2010).</p> <p>Ley Orgánica de los Consejos Comunales. (2009). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 39335, Diciembre 28, 2009.</p> <p>Ley Orgánica del Ambiente. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 5.833 Extraordinario Caracas, viernes 22 de diciembre</p>
--	---	---

<p>de habitaciones en los servicios de alojamiento.</p> <p>Precisa correctamente la necesidad de aplicación de la legislación en las empresas que prestan servicios de alojamiento.</p> <p>Reconoce apropiadamente las consecuencia/sanciones de la no aplicación de la normativa en los servicios de alojamiento.</p>		<p>de 2006</p> <p>Ley de extranjería y migración. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, Extraordinario No. 37944 del 24 de marzo de 2004.</p> <p>Ley de Multipropiedad y Tiempo Compartido. Gaceta Oficial de la República de Venezuela, Extraordinario No. 5022 del 18 de diciembre de 1995.</p> <p>Ley para las personas con discapacidad. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, No 38598 del 5 de enero de 2007.</p>
<p>Experiencias de formación</p> <p>Conversación grupal para diagnóstico inicial, lluvia de ideas, presentación oral y escrita, dramatización, video conferencias, presentación y discusión de equipos de trabajo, taller, microclases, exposiciones, ensayos, informe, mapa conceptual, mapa mental, dinámica grupal, debate dirigido, lectura comentada, estudio de caso, conversatorio.</p>		
<p>Evidencias de saberes productivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica las técnicas y principios básicos de la Legislación de los servicios del alojamiento. • Demuestra interés y motivación en las regulaciones de orden jurídico como un sistema de procesos en la contraprestación del servicio. (Evaluación directa – lista de cotejo). • Expresa de manera oral las diferencias de orden legal entre las organizaciones y/o modalidades de alojamiento y su aplicación. • Expone de manera oral los lineamientos legales de los establecimientos de alojamiento. • Presenta por escrito, a través de un mapa conceptual y/o mental la importancia de la aplicación por parte de las empresas de alojamiento la ley orgánica de turismo. • Maneja adecuadamente la terminología técnica legal empleada en las organizaciones de alojamiento. • Analiza e interpreta lo concerniente a la jerarquización de la legislación. • Las observaciones en clase, los ensayos, la elaboración de mapas mentales, las pruebas escritas y proyecto. Igualmente se debe considerar la autovaloración, covaloración y heterovaloración 		