



ANEP



UTU

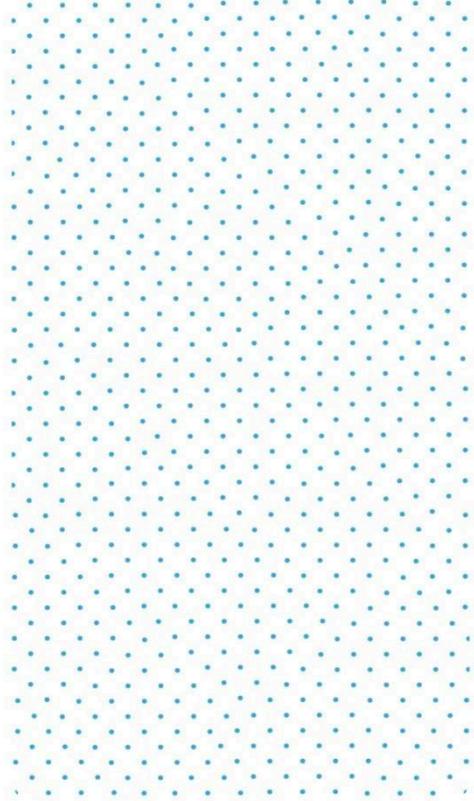


DTGA

DIRECCIÓN
TÉCNICA DE GESTIÓN
ACADÉMICA

INSPECCIÓN DOCENTE

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y DISEÑO CURRICULAR



UNIDAD CURRICULAR

TALLER PROFESIONAL- SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

7 HORAS SEMANALES

TRAMO 8 - MÓDULO ANUAL 2

ORIENTACIÓN: Alojamiento y Servicios Turísticos

RUTA FORMATIVA: Alojamiento y Servicios Turísticos

ESPACIO: Técnico Profesional

COMPONENTE: Técnico Tecnológico

FUNDAMENTACIÓN

La presente guía programática tiene como finalidad acercar a los docentes orientaciones para el abordaje de las Unidades Curriculares que integran la propuesta de Bachilleratos Técnicos Profesionales (BTP) Plan 2022. La elaboración de la guía programática se enmarca en el proceso de Transformación Curricular Integral de la ANEP y de la Dirección General de Educación Técnico Profesional (DGETP) y los documentos marco que la sustentan son: 1) Plan de desarrollo estratégico de la ANEP 2020- 2024, 2) Circular N° 47/2021, 3) Marco Curricular Nacional (MCN) 2022, 4) Progresiones de Aprendizaje (PA) 2022, y 5) Plan Bachillerato Técnico Profesional Plan 2022.

El enfoque competencial que promueve el BTP considera lo establecido en el MCN, el cual incluye los principios curriculares, el perfil de egreso, sus competencias y los criterios orientadores para la organización curricular. Dentro de los principios orientadores del MCN (33:2022) se destaca la centralidad del estudiante y de sus aprendizajes, la inclusión, la pertinencia, la flexibilidad, la integralidad de conocimientos, participación y visión ética. Estos principios tienen una función integradora como se refleja en la siguiente cita:

"Un modelo curricular integral y coherente debe responder a lógicas que trasciendan las especificidades propias de los diferentes niveles educativos para encontrar una visión común a partir de principios que le otorguen sistematicidad y que hagan realidad la centralidad del estudiante como razón de ser del sistema educativo nacional. Por ello, además de los principios rectores de la educación se presenta un conjunto de principios que orientan al Marco Curricular Nacional." (MCN: 2022, p.33).

El BTP adopta en este sentido características que lo distinguen de las propuestas educativas de igual nivel, la que integra modificaciones curriculares combinando el enfoque técnico-profesional como eje central de la propuesta. El Plan está organizado en componentes curriculares, a saber alfabetizaciones fundamentales, técnico-tecnológico y autonomía curricular de los centros educativos. Las alfabetizaciones fundamentales posibilitan la culminación de la educación obligatoria, la continuación de las trayectorias educativas a un nivel superior y la navegabilidad entre subsistemas, tanto en el campo disciplinar específico, como en las competencias establecidas en el perfil de egreso general. (BTP: 2022, p.11).

La organización del Componente de Alfabetizaciones Fundamentales (BTP: 2022, 30-31):

1-Alfabetizaciones Fundamentales conformada por los Espacios Curriculares (MCN) de Pensamiento Científico-Matemático, Comunicación y Ciencias Sociales y Humanidades que responden a la resolución de los aspectos generales del ciclo.

2-Alfabetizaciones Fundamentales Aplicadas conformada por los Espacios Curriculares (MCN) de Pensamiento Científico-Matemático, Comunicación, Desarrollo Personal, Expresivo Creativo y Ciencias Sociales y Humanidades que responden a la resolución de los aspectos generales del ciclo aplicados a los conocimientos Técnicos Profesionales afín a la orientación. Estos espacios definirán las Unidades Curriculares que trabajarán los aspectos generales integrados y aplicados al Componente Técnico Tecnológico.

La organización del Componente Curricular Técnico -Tecnológico (BTP: 2022, 30-31):

Este componente está integrado por el Espacio Curricular Técnico Profesional, en la cual se desarrollará los aspectos transversales y específicos de la orientación que atienden al fortalecimiento de las cualificaciones profesionales, incluyendo el UTULAB (laboratorio de tecnologías).

La organización del Componente Curricular autonomía curricular de los centros educativos (BTP: 2022, 32):

Este componente está integrado por las Unidades Curriculares del Espacio Curricular Técnico Profesional de Centro, que será resuelto teniendo en cuenta las particularidades de las orientaciones, el proyecto de centro y condiciones territoriales (infraestructura, plantel docentes, materiales e insumos). Los Talleres de Profundización Profesional (TPP) tienen como finalidad aportar al proceso formativo del estudiante para abordar las competencias específicas de las orientaciones, los saberes y contenidos deseables.

Finalmente la guía es parte constitutiva de la Usina que incluye el Plan BTP 2022 y por lo tanto tiene como fin ser un documento de revisión, producción y ajuste continuo como elemento del desarrollo curricular de la propuesta. Este tomará los insumos reflexivos de los colectivos docentes entendidos como comunidades de aprendizaje que aportarán su mirada para enriquecer el currículo.

COMPETENCIAS GENERALES DEL MCN 2022 VINCULADAS AL ESPACIO TÉCNICO PROFESIONAL

El siguiente cuadro refiere a las diez competencias generales establecidas en el Marco Curricular Nacional 2022 de la ANEP que se abordan a lo largo de cada uno de los años del Plan BTP 2022, en sus dos Dominios: Pensamiento y comunicación y Relacionamiento y acción.

Tabla 1 - Competencias generales de la educación obligatoria, organizadas por dominios

Dominio Pensamiento y comunicación					
Competencia					
en comunicación	en pensamiento creativo	en pensamiento crítico	en pensamiento científico	en pensamiento computacional	metacognitiva

Dominio Relacionamiento y acción			
Competencia			
intrapersonal	en iniciativa y orientación a la acción	en relación con otros	en ciudadanía local, global y digital

Tomado del MCN (2022,p.44)

Cada espacio curricular de esta UC (Unidad Curricular) hace énfasis en las siguientes competencias y sus dimensiones, según los documentos: *Marco Curricular Nacional 2022*, *Progresiones de Aprendizaje* y lo establecido en el *Plan BTP 2022*:

Pensamiento computacional

Identifica qué aspectos del mundo real pueden ser modelados o sistematizados de manera algorítmica y qué problemas pueden solucionarse con el uso de la lógica computacional y la tecnología. Comprende y toma en cuenta en la práctica el impacto del uso de algoritmos, los avances de la tecnología y de la inteligencia artificial en la vida cotidiana. Elabora modelos con el fin de analizar, diseñar y evaluar soluciones algorítmicas utilizando la lógica de la

computación y el potencial de las tecnologías de forma creativa y vinculando distintas áreas de conocimiento. Emplea herramientas digitales y las integra a la resolución de problemas. Aplica aspectos fundamentales de las ciencias de la computación para comprender y, potencialmente, crear tecnología. (MCN, 2022, p.48).

Dimensiones

- Solución de problemas computacionales.
- Análisis de datos e información.
- Algoritmos y dispositivos.
- Transformación social.

(Progresiones de aprendizaje, 2022, p.21)

Iniciativa y orientación a la acción

Transforma ideas en acciones que promueven iniciativas personales y colectivas a partir de proyectos individuales o grupales. Planifica proyectos de forma estratégica y analiza las posibilidades para el logro de los objetivos propuestos. El desarrollo de esta competencia promueve en la persona la formulación de objetivos, manteniendo la motivación para alcanzarlos. Establece etapas para su concreción y una evaluación formativa para su posible reformulación. Monitorea y corrige durante todas las etapas del proyecto, con responsabilidad de las acciones propias y valora su impacto en lo personal y lo social-ambiental. (MCN, 2022, p.49).

Dimensiones

- Transformación de ideas en acciones.
- Diseño y desarrollo de proyectos.
- Iniciativa individual o en grupo.
- Planificación estratégica.

(Progresiones de aprendizaje, 2022, p.25)

Relación con los otros

Construye vínculos interpersonales de forma asertiva. Piensa y trabaja en equipo y comprende la importancia de la integración de los aportes individuales y actúa a favor de los objetivos comunes a partir de una construcción asertiva. Desarrolla la empatía y la solidaridad e integra la idea de la otredad, comprende las realidades, los pensamientos y sentimientos de las demás personas y promueve su valoración. Desarrolla la búsqueda de acuerdos como estrategia frente a los conflictos, gestiona el disenso en los diversos contextos de actuación y busca las mejores formas de intercambio. Equilibra y comprende las diferencias, las coincidencias y las complementariedades que se producen en entornos multi e interdisciplinarios de diversa índole. (MCN, 2022, p.50).

Dimensiones

- Vínculos asertivos.
- Reconocimiento del otro.
- Búsqueda de acuerdos ante los conflictos.
- Valoración de las diferencias, las coincidencias y las complementariedades.

(Progresiones de aprendizaje, 2022, p.25)

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

1. Participa con compromiso en equipos desempeñando diferentes roles, con apertura al intercambio, adaptabilidad y actitud crítica para diseñar y resolver situaciones problema que se presentan en sus prácticas.
2. Identifica mediante pensamiento estratégico, riesgos laborales en las diferentes etapas de los procesos en los que se desempeña, dando cumplimiento a normas de seguridad e higiene en sus prácticas profesionales bajo estándares de calidad y sostenibilidad.

DENOMINACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

SERVICIOS TURÍSTICOS DE INTERMEDIACIÓN Y DE ALOJAMIENTO

COMPETENCIAS PROFESIONALES

1. Identifica y asume los roles asociados a los procesos del ciclo del huésped para operar con las diferentes técnicas y procedimientos específicos en espacios laborales simulados o reales con orientación docente.
2. Identifica y asume los roles asociados a las tareas del *housekeeping* para operar con adecuación a las exigencias de la calidad en el servicio en espacios simulados o reales con supervisión docente.

SABERES ESTRUCTURANTES

1. CICLO DEL HUÉSPED
2. HOUSEKEEPING

CONTENIDOS

Desglose analítico de los saberes estructurantes

CONTENIDOS

Desglose analítico de los saberes estructurantes

- 1.1 Ciclo del huésped: definición y composición de procesos.
- 1.2 Reservas: organización del departamento, puestos de trabajo, funciones específicas.
 - 1.2.1 Reservación. Definición y tipos: garantizadas, no garantizadas (confirmadas), provisorias (bloqueos o *allotment*).
 - 1.2.2 Fuentes de reservas.
 - 1.2.2.1 Reservas directas: departamento comercial, reservas o recepción. Medios de comunicación.
 - 1.2.2.2 Reservas intermediadas: centrales de reservas, GDS (Sistemas Globales de Distribución): *Amadeus, Sabre, Travelport, Galileo y Worldspan*, OTA (*Online Travel*

Gencies), metabuscadores, agencias de viajes convencionales, empresas, organismos públicos y otros.

1.2.3 Recepción y registro de reservas y disponibilidad: sistema *planning* y cuadro de disponibilidad, cursograma, registro de datos, aplicación de técnicas de venta (*up selling* y *cross selling*), políticas de cancelación y espera, *overbooking*.

1.2.4 Pronósticos de ocupación (*forecast*).

1.3 *Check-in*. Definición del proceso.

1.3.1 Etapas operativas: bienvenida, corroboración de datos de la reserva, utilización de técnicas de ventas (*up selling*), registro, control de identidad, garantía de estadía, asignación de la habitación, acompañamiento y manejo de equipaje.

1.3.2 Etapas administrativas: registro interno de información, apertura de cuenta, programa "contacto de cortesía", población flotante, registro informático de huéspedes y pasajeros en el Ministerio del Interior (RIHP).

1.3.3 Estados básicos de situación de habitaciones (*room rack*).

1.3.4 Situaciones especiales durante el *check-in*.

1.4 Estadía del huésped. Funciones de conserjería, el recepcionista como informante turístico.

1.4.1 Atención telefónica de calidad.

1.4.2 Mantenimiento de cuentas, mano corriente, operaciones de cambio de moneda extranjera (divisas).

1.4.3 Cambios de habitaciones, coordinación con *housekeeping*.

1.4.4 Solicitudes de reparación, coordinación con mantenimiento.

1.4.5 Situaciones especiales y emergencias.

1.5 *Check-out*. Definición del proceso.

1.5.1 Etapas operativas: control de llaves, revisión de habitaciones, consumos de último momento, presentación y cobro de cuenta, comentarios y agradecimiento.

1.5.2 Etapas administrativas: actualización de estado de situación de habitaciones, ingreso de información en el RIHP, operaciones de archivo y expurgo.

1.5.3 Situaciones especiales durante el *check-out*.

2.1 *Housekeeping*. Organigrama del departamento: puestos de trabajo, turnos y horarios.

2.1.1. Uniformes del personal. Ropa de habitaciones (blancos). El *office*. El carro de mucama. Productos de limpieza: básicos y accesorios. Limpieza y desinfección.

2.1.2 Inicio del turno de trabajo, asignación de habitaciones para la limpieza y acondicionamiento, reporte de mucamas, llaves maestras.

2.2 Etapas en el proceso de limpieza y acondicionamiento de habitaciones. Inspección del trabajo realizado.

2.3 *Amenities* de habitación y baño.

2.4 Facturación y reposición de mercadería en frigobares.

2.5 Informes y solicitud de reparación de averías y/o desperfectos.

2.6 Servicio de limpieza vespertino (*turn down*).

2.7 Reporte de objetos olvidados, reporte de elementos y actividades sospechosas.

2.8 Limpieza de áreas comunes: carro de limpieza e implementos de seguridad. *Check list* de baños públicos.

2.9 Lavandería. Organización del área de trabajo: lavado, secado y planchado.

2.9.1 Ingreso y salida de ropa (blancos). Lavandería para huéspedes.

2.9.2 Insumos básicos. Revisión y clasificación de ropa. Formatos para control.

2.9.3 Lencería: almacenamiento de blancos, tareas en la lencería, gestión de stocks.

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

El Plan BTP 2022 incluye orientaciones metodológicas donde se describen diversas estrategias plausibles a ser empleadas por los docentes de acuerdo a las particularidades de cada una de las unidades curriculares y que siguen los lineamientos de la Educación Inclusiva, considerada política transversal del Plan de Desarrollo Educativo 2020-2024 de la ANEP. Uno de sus objetivos estratégicos fundamentales es proteger las trayectorias educativas de los estudiantes garantizando su acceso, permanencia y egreso de las diversas opciones de la oferta educativa de la DGETP, fomentando tanto la participación de los estudiantes como el desarrollo de aprendizajes de calidad. Se detallan a continuación las metodologías y estrategias sugeridas tanto en el en el Plan BTP (2022: p 35) como en el Plan de Desarrollo Educativo 2020-2024 :

Aprendizaje Cooperativo.	Aprendizaje a través de lo lúdico y la gamificación.
Aprendizaje a través de situaciones auténticas.	Experimentación.
Aprendizaje por inducción.	Formación en ámbitos de trabajo.
Aprendizaje por indagación.	Debate/Foro de Discusión.
Aprendizaje basado en proyectos.	Pensamiento de Diseño.
Aprendizaje basado en problemas.	STEAM.
Método expositivo / Clase magistral.	Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA).
Estudio de casos.	
Portafolio de evidencias.	

La educación inclusiva es un proceso, que se caracteriza por la ponderación de un conjunto de principios que promuevan el acceso, la participación y el logro educativo a todas las

personas, en particular a aquellas en diferentes condiciones subjetivas y situaciones sociales (permanentes o transitorias) en las que puedan ser vulnerados sus derechos.

Es un proceso que pretende eliminar las posibles barreras que se presenten al aprendizaje y la participación plena y activa en la trayectoria educativa. En una propuesta educativa, puede ser desde la falta de un material en formato accesible hasta la forma de presentación de pruebas o evaluaciones y la falta de contextualización. Es importante, entonces, contar con información disponible sobre aquellas barreras que se presentan en cada centro educativo, a fin de trabajar colectivamente para su eliminación.

En tal sentido, para el trabajo a nivel áulico se propone la perspectiva del Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA).

Implementar esta perspectiva implica crear entornos de aprendizaje que incluyan todos los estudiantes de un aula, a sus diversas necesidades y modos de ser y estar en la escuela, manteniendo las expectativas elevadas, ofreciendo un abanico de posibilidades que permita alcanzarlas y generar nuevas. Dicho enfoque no implica dejar de lado el uso de herramientas de apoyo, del trabajo articulado con otros espacios dentro y fuera de las escuelas, así como el uso de materiales de apoyo específicos.

El DUA se basa en tres principios que refieren a la diversidad en los ritmos de aprendizaje, de acercamiento al saber como de expresar el conocimiento.

El primero implica proporcionar opciones de percepción, de lenguaje y símbolos y de comprensión (Cast, 2008). Las distintas opciones para la comprensión se refieren tanto a estrategias como a recursos. Algunas estrategias que se podrían incluir serían: carteleras como soporte de recursos educativos, soporte de portfolios e interactivas con respecto a los procesos de aprendizaje como de enseñanza (Anijovich, 2018).

El segundo principio del DUA, refiere a ofrecer múltiples medios para la Acción y la Expresión (Cast, 2008, pp 14-24), esto nos lleva a la planificación de las actividades, las formas de aproximarse al saber por parte de los inexpertos, la modalidad en que le permiten acceder a las herramientas y tecnologías propias del área como a otros que favorecen el aprendizaje.

El tercer Principio del DUA refiere a proporcionar múltiples medios para la motivación e implicación en el aprendizaje. La dinámica propia de la Educación Tecnológica es una metodología que continuamente proporciona opciones para mantener el esfuerzo y la persistencia, aumentando -tanto para cada estudiante como para el equipo- la importancia de las metas y objetivos en el transcurso de cualquier proyecto educativo o educativo-productivo. En las mismas es lógico y previsible el variar los niveles de desafío y de apoyo individual grupal y colectivo, fomentando la colaboración y la comunicación entre los estudiantes como entre estos y los docentes, como con los sujetos a quienes se les provee el servicio.

Para esta Unidad Curricular se sugiere:

En virtud de que el perfil de la UC TP-Servicios de Alojamiento es fundamentalmente práctico deberá intervincular cuestiones de carácter conceptual con el trabajo en taller, el estudio de casos, la simulación práctica de tareas y operaciones y otras estrategias que hagan posible la familiarización y problematización de la realidad en los distintos servicios de alojamiento. Este campo, como muchos otros, se ve afectado por transformaciones fruto del desarrollo de las nuevas condiciones de consumo y circulación de personas, las transformaciones producidas por el impacto de las tecnologías digitales en los procesos de comercialización y atención al público, etcétera, por lo cual será indispensable que, quienes estén a cargo de este taller, actualicen permanentemente su abordaje y estén atentos a las novedades e innovaciones del sector.

Del mismo modo, las estrategias de trabajo orientadas a facilitar procesos de aprendizaje tienen que tener en cuenta la importancia de la promoción de formas creativas y divergentes de analizar los contextos, que impulsen el desarrollo de la imaginación a la vez que la mirada crítica y reflexiva sobre las potenciales implicancias de lo novedoso. Se promoverán formas activas y creativas que potencien su autonomía y favorezcan el desarrollo de comunicación y trabajo colaborativo.

En la actualidad, el acceso a la información es desafiante, lo que exige desarrollar habilidades para distinguir y gestionar la información más que para buscarla. El diseño de las actividades debe tener en cuenta la diversidad de recursos disponibles, la variedad de contenidos y la singularidad de los grupos en su enclave territorial.

Tanto la formulación de la planificación anual como el diseño de las actividades tendrán un abordaje multidisciplinar y se procurará el diálogo permanente con las demás unidades curriculares del curso. Esta interacción se recomienda también en relación con las Autonomías Curriculares en virtud de que las propuestas unidades curriculares de esas guardan relación estrecha con los saberes estructurantes de los talleres.

Al menos, una actividad de evaluación será planificada en colaboración con otra u otras unidades curriculares. La actividad turística siempre ocurre en territorio por lo que se considera oportuno planificar y realizar salidas de campo como parte integral de la metodología de trabajo. Al menos una de estas salidas deberá realizarse como proyecto interdisciplinar de la sala docente del BTP Alojamiento y Servicios turísticos.

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN

En referencia a la evaluación, se considera de interés abordar los procesos de desarrollo competencial atendiendo los aportes brindados por el documento de Progresiones de Aprendizajes 2022 y los sustentos teóricos que se citan a continuación. De esta manera se entiende el proceso de evaluación desde una mirada formativa, que incorpora dispositivos que alientan la retroalimentación con instancias de autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación, consideradas como prácticas sistemáticas que fortalecen los procesos de aprendizaje. “Cuando hablamos de evaluación nos referimos a un proceso por el cual recogemos en forma sistemática información que nos sirve para elaborar un juicio de valor en función del cual tomamos una decisión” (Anijovich y Cappelletti, 2017, pág. 35).

Este tipo de evaluación procura la toma de conciencia de los estudiantes sobre su propio proceso de aprendizaje, promoviendo su responsabilidad en él, a la vez que desarrolla procesos metacognitivos al respecto.

El sentido de la evaluación reconoce las estrategias de enseñanza y los procesos de aprendizaje que se espera desarrollen los estudiantes. De esta manera si bien, el diagnóstico, la verificación, la devolución y la certificación son algunas de las funciones que puede presentar la evaluación, se destaca entre ellas la función pedagógica que procura la mejora de los aprendizajes -de estudiantes y docentes- y en ese sentido que la evaluación deviene en evaluación para el aprendizaje, al decir de Anijovich “...en su función pedagógica, la

evaluación es formativa dado que aporta información útil para reorientar la enseñanza (en caso de ser necesario)” (Anijovich y Cappelletti, 2017, pág. 12).

Evaluar por competencias implica transformar la práctica educativa. Esta debe trascender la internalización de los contenidos conceptuales de la esfera cognitiva. La competencia se va desarrollando al entrar en contacto con la propia tarea, proyecto o creación y su evaluación deberá entenderse como un acompañamiento a este proceso de aprendizaje, que lleva al estudiante a atravesar diversos contextos y situaciones. La competencia no puede ser observada directamente en toda su complejidad, pero puede ser inferida del desempeño. Esto requiere pensar acerca de los tipos de actuaciones que permitirán reunir evidencia. (Tobón, 2004).

Para esta Unidad Curricular se sugiere:

Por su carácter práctico, el TP- Servicios de Alojamiento tendrá en cuenta la adquisición de competencias técnicas y profesionales, a la vez que los aspectos conceptuales que permiten comprender mejor esas técnicas y actividades profesionales. Se recomienda desarrollar estrategias de evaluación que permitan valorar el proceso de incorporación de esas competencias, a través de evidencias que den cuenta de la adquisición, no solo de conocimientos, sino de formas en que los y las estudiantes operan con esos conocimientos, se desenvuelven en sus procesos de aprendizaje y se muestran capaces de vincular la teoría con los desafíos de la actividad práctica y en situaciones simuladas de trabajo.

La evaluación será, fundamentalmente, formativa, para lo cual los instrumentos deben ser diversos y pasibles de ser comprendidos y apropiados por los estudiantes. Si se desarrollan instrumentos que permitan definir indicadores (listas de cotejo, escalas de valoración, rúbricas, etc.), serán objeto de reflexión con los grupos, de modo de generar oportunidades para que los estudiantes asuman progresivamente formas autónomas de gestión de sus aprendizajes, prácticas de autoevaluación y de evaluación entre pares.

Es recomendable diseñar estrategias y herramientas variadas para observar y valorar estos procesos, de modo de atender a la diversidad de los procesos de aprendizaje y potenciar las experiencias de evaluación. El formato de los instrumentos de evaluación estará acorde a las decisiones pedagógicas y didácticas definidas en la planificación que realice el docente a cargo del curso y el grupo y serán consideradas como parte de las definiciones técnicas

docentes. Es indispensable considerar propuestas de evaluación que articulen más de una unidad curricular para promover formas de trabajo interdisciplinario.

REFERENCIAS

ANEP (2022), *Marco Curricular Nacional*, Montevideo.

ANEP (2022), *Progresiones de Aprendizaje*, Montevideo.

Anijovich, R, Cappelletti, G. (2018). *La evaluación como oportunidad*. Buenos Aires, Paidós.

DGETP (2022), *Plan BTP*. Montevideo.

Tobón, S. (2004). *Formación basada en competencias: pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. Ecoe Ediciones, Bogotá.

BIBLIOGRAFÍA

Acerenza, M. (2010). *Agencias de viajes: operación y plan de negocios*. México: Trillas.

Alcaraz, E. (2006). *Diccionario de Términos de Turismo y de Ocio*. Madrid: Ariel.

Alves, C. y Barcellos, R. (2019). “Hospitalidad, emociones y experiencias en los servicios turísticos”. En *Estudios y Perspectivas en Turismo*. 1(2), 290-311. Argentina: Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos.

Blasco, A. (Coord) (2006). *Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración*. Madrid: Síntesis.

Carrer, M., Amaral, S. y Alves, C. (2019). “Hospitalidad y herramientas de compra online en hoteles un estudio con ecuaciones estructurales en São Paulo/ Brasil”. En: *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible*. 12 (26).

Chon, K. y Sparrowe, R. (2001). *Atención al cliente en Hostelería*. Madrid: Thompson Paraninfo.

De la Torre, F. (1997). *Administración hotelera. Primer curso: división cuartos*. México: Trillas.

- De la Torre, F. (1997). *Administración hotelera. Segundo curso: alimentos y bebidas*. México: Trillas.
- Di Muro, L. (2021). *Manual práctico de Recepción hotelera*. México: Trillas.
- Escandell, M., Espada, R., Ferrer, A., Redzhebova, S., Martínez, A. y Cardona, J. (2022). “The oldest lodgings in the world. Analysis and comparison”. En: *Journal of Tourism and Heritage Research: JTHR*. 5(1), 73-98.
- Facal, J. (2017). *Manual del derecho hotelero*. Montevideo: Rumbo.
- Gallego, J. (2007). *Gestión de hoteles. Una nueva visión*. Madrid: Thomson Paraninfo.
- González, I. (2020). *El alojamiento colaborativo o el nuevo hospedaje low cost*. España: Dykinson-MEIC-ULPGC
- Ismail, A. (2001). *Operaciones y procesos hoteleros*. Madrid: Paraninfo.
- López Collado, A. (2015). *La gobernanta*. Madrid: Paraninfo.
- Mármol, D., Soto, M., Molina, C., Medina, R., Romero, A. y Reinoso, E. (2023). *Transformación digital & turismo: tu hoja de ruta digital*. Andalucía: Consejería de Turismo, Cultura y Deporte. URL <https://www.juntadeandalucia.es/ctrjal/publicaciones/143683943.pdf>
- McKercher, B. (2020). *Tourism Theories, Concepts and Models*. Goodfellows publishers.
- Montaner, J. (2003). *Estructura del mercado turístico*. Barcelona: Síntesis.
- Nascimento, D., Abreu, M. y Cavenaghi, A. (2020). *Meios de hospedagem ambientalmente sustentáveis*. TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible, 13(29), 250-265.
- Ortega, F. y Ciudad, A. (2002). “Contabilidad y gestión de la moderna hospitalidad, alojamientos”. En: *Novos desafios na Gestão, Inovação ou renovação?: XII Jornadas Luso-Espanholas de gestão científica*, Vol. 1, 273-283.
- Sancho, A. (Comp.) (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

Silva, J. y Leit, Y. (2010). *Hospitalidad y ambiente en los hoteles: Su influencia en el comportamiento del consumo. Estudios y perspectivas en turismo*. 19(3), 330-345. Argentina: Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos

Simón, M. (2004). *Housekeeping*. Buenos Aires: Turísticas.

Simón, M. (2004). *Front Office*. Buenos Aires: Turísticas.

Vera, M., Albornoz, A., Rosas, C. y Sanhueza, G. (2013). “La certificación de competencias laborales en la calidad de los servicios. Percepción de los trabajadores de las empresas de alojamiento”. En: *Gestión turística*. N°. 20, 2013, 90-1.

Se ha optado por usar los términos generales en masculino, sin que ello implique discriminación de género. (Resolución n.º 3628/021, Acta n.º 43, Exp. 2022-25-1-000353, 8 de diciembre de 2021).



ANEP



UTU



DTGA

DIRECCIÓN
TÉCNICA DE GESTIÓN
ACADÉMICA

**Espacio* para la reflexión y aporte del Docente sobre
el desarrollo de la presente Guía Programática:**

Empty space for teacher reflection and input.

*Estos insumos serán tomados en cuenta para la elaboración de la presente Guía Programática.