

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención al cliente en servicios de hotelería
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Tipos de clientes
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	12 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Soluciona demandas y necesidades de los clientes, considerando los servicios disponibles en el establecimiento, utilizando un lenguaje adecuado.	1.1 Discrimina entre tipos de demandas y necesidades de los clientes, considerando edad, género, si es una persona, una familia, un grupo y su nacionalidad.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Texto guía
DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:	
PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Elabora una guía en la que aparecen diez tipos de clientes con sus respectivas características y las formas de atención posibles de realizar. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Guía de trabajo. › Sala de computación con computadores y acceso a internet.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Lleva a sus estudiantes al taller de enlace o sala de computación y los organiza en grupos de cinco.› Entrega la guía que elaboró.› Explica a los y las estudiantes que deben analizar la guía y que, una vez finalizada la lectura, deben investigar a tres tipos de clientes. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Organizados en grupos de cinco, seleccionan dos tipos de cliente.› Cada grupo lee y analiza las características de los tipos de clientes y las formas de atención correspondientes.› Una vez finalizada la lectura del documento, investigan a tres tipos de clientes.› Con la información obtenida sobre los tipos de clientes, más los entregados en la guía, elaboran un material de apoyo en formato digital, que será presentado al resto del curso en una exposición.
CIERRE	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Observa el desarrollo de las presentaciones realizadas por los grupos, y al final de las exposiciones destaca la importancia que tiene conocer los distintos tipos de clientes para poder brindar un servicio de calidad.