

PROGRAMACIÓN CURRICULAR POR MÓDULOS

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE JEFEATURAS DE ÁREA
FECHA: 25 MAR. 2019
Exp. No.: Folios:
Hora: 15:20

I DATOS GENERALES

CARRERA PROFESIONAL : Administración de servicios de Hostelería.
MODULO : Administración de reservas y recepción.
NOMBRE DE LA UNIDAD DIDÁCTICA : Atención al cliente.

N° de Semanas	18	N° de Módulo	03	N° H. Teóricas U.D.	36	N° H. Semana U.D.	04	N° Capacidad terminal	01	Periodo Lectivo	2019-I
N° H. Módulo	846	Créditos Módulo	36	N° H. Prácticas U.D.	36	N° Prácticas U.D.	16	N° de actividades	16	Inicio	25-03-19
N° H. de prácticas	296	Créditos de la U.D.	03	N° H. semestral U.D.	72	Semestre	V	Tecnológico	X	Termino	26-07-19

II UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA AL MODULO

Administra y gestiona por medio de métodos y técnicas los diversos procesos del área de recepción y reservas, así como la aplicación del marketing.

Docente de la U.D.	Lic. Percy Calcina Quispe.	Turno	D - N	Requisitos de aprobación	Obtener nota mínima de 13. Asistencia no menor al 70%. Presentar los trabajos asignados.
Perfil del Docente	Licenciado en Turismo y Hotelería.	Sección	1 - 1		
Unidad Didáctica	Atención al cliente.				

III CAPACIDAD TERMINAL DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

Analizar y explicar los diferentes tipos de cliente identificando las principales técnicas de comunicación para la atención al cliente.

IV BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Carvajal, L. (2015). Atención al cliente. España: Editex.
- Evans. J. (2015). Administración y control de la calidad. (9ª Ed.). México D.F.: Cengage Learning.
- Alcaide Casado, J. (2015). Los 100 errores de la experiencia de cliente. Madrid: ESIC Editorial.
- Plan Nacional de Calidad Turística del Perú CALTUR (2010). Manual de buenas prácticas de gestión de servicio Desarrollo de habilidades y destrezas para la atención de clientes en Restaurantes. (1ª Ed.) Lima-Perú: Ana C. Representaciones S.A.C.
- Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Cartagena. (2017). Guía de atención al cliente. Cartagena.



Jefe de Unidad Académica
(Sello y Firma)



Jefe de Área Académica
(Sello y Firma)



Docente de la Unidad Didáctica
Percy Andrés Calcina Quispe
(Sello y Firma)
Licenciado en Turismo

Fecha : / /

Fecha : / /

Fecha de presentación : 25 / 03 / 2019
CLT N°: 03-9926

PROGRAMACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

UNIDAD DIDÁCTICA N° 03 : Atención al cliente.

PERFIL DE EGRESO : Administrar y gestionar los recursos humanos, materiales, financieros y comerciales de los servicios que oferta la empresa hostelera, así como la utilización de métodos y técnicas para operar las tareas propias de cada área de los establecimientos de hospedaje, restaurantes y afines, según los criterios de eficiencia y calidad.

U. C. ASOCIADA AL MODULO : Administra y gestiona por medio de métodos y técnicas los diversos procesos del área de recepción y reservas, así como la aplicación del marketing.

CAPACIDAD : Analizar y explicar los diferentes tipos de cliente identificando las principales técnicas de comunicación para la atención al cliente.

INDICADORES DE LOGRO	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	FECHAS
<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce que es la comunicación y los elementos que intervienen en ella, aplicando técnicas de comunicación básicas en el trato al cliente. - Identifica las cualidades que debe poseer un agente de ventas para el desarrollo de su profesión. - Reconoce las distintas técnicas de venta utilizadas por las empresas identificando las fases que integran el proceso. - Reconoce las diferentes tipologías de clientes adecuando su tratamiento en función de los mismos. - Identifica los documentos que se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones. - Practica las normas de cortesía desarrollando saludos en diferentes contextos. - Practica la escucha activa y reconoce la importancia de la retroalimentación en la comunicación. - Reconoce los diferentes tipos de clientes y plantea diferentes formas de atención logrando la satisfacción plena del cliente. - Analiza las emociones del cliente y propone procedimientos para influir en ellas. - Identifica las principales normas de trabajo en la atención del cliente proponiendo mejoras del servicio. - Propone acciones para recuperar la atención del cliente. - Reconoce la importancia de la calidad y plantea acciones para mejorar su gestión. 	Semana 01: Comunicación y atención al cliente	16 SEMANAS De 25-03-19 Al 26-07-19
	Semana 02: Venta de productos y servicios	
	Semana 03: La venta y su desarrollo.	
	Semana 04: Información al cliente I	
	Semana 05: Información al cliente II	
	Semana 06: Tratamiento de reclamaciones.	
	Semana 07: La acogida; saludar, recibir y despedir.	
	Semana 08: Las normas de cortesía con el cliente.	
	Semana 09: La comunicación con el cliente.	
	Semana 10: La atención telefónica en la empresa.	
	Semana 11: El público y la empresa.	
	Semana 12: El servicio de calidad 5 estrellas.	
	Semana 13: La imagen de las empresas y los trabajadores.	
	Semana 14: Las reglas de oro del comportamiento.	
	Semana 15: Los regalos publicitarios y recuperación del cliente.	
	Semana 16: Calidad y competitividad.	