



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE: CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE: HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

MODALIDAD PRESENCIAL

SÍLABO

TÉCNICAS DE SERVICIO EN LA HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

NIVEL

TERCERO

AMBATO - ECUADOR
2026

I. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre de la asignatura TÉCNICAS DE SERVICIO EN LA HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA		
Carrera HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA		
Código UTA-FCHE-HH-MP-UB-03-01	PRERREQUISITOS	
Modalidad PRESENCIAL	Asignatura	Código
Unidad organizacional curricular BÁSICA		
Créditos/Horas 3	CORREQUISITOS	
Nivel TERCERO	Asignatura	Código
CARGA HORARIA		
Componente de aprendizaje en contacto con el docente por semana 3	Componente de aprendizaje en contacto con el docente por ciclo académico 48	Componente de aprendizaje práctico experimental, componente de aprendizaje autónomo 96
Horas de tutoría académica semanales 1	Horas de tutoría presenciales por ciclo académico 16	Horas de tutorías virtuales por ciclo académico 0

TOTAL DE HORAS DE APRENDIZAJE EN EL CICLO DE ESTUDIOS

Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semanal	3
Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semestral	48
Número de horas del componente de aprendizaje práctico experimental y componente de aprendizaje autónomo	96
TOTAL DE HORAS AL SEMESTRE (Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semestral + Número de horas del componente de aprendizaje práctico experimental y componente de aprendizaje autónomo.)	144

III DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA

Propósito La asignatura busca formar profesionales capaces de aplicar técnicas de servicio en la hospitalidad y hotelería, integrando conocimientos operativos, habilidades comunicacionales y actitudes orientadas al cliente. Se pretende que los estudiantes desarrollen competencias para ofrecer experiencias innovadoras, sostenibles y de calidad que fortalezcan la satisfacción y fidelización de los huéspedes y comensales.

Descripción de la asignatura La asignatura estudia la evolución y aplicación de técnicas de servicio en la hospitalidad y hotelería, desde lo tradicional hasta lo digital y sostenible, fomentando actitudes empáticas y estrategias innovadoras para garantizar experiencias de calidad al cliente. Se utilizará la metodología de estudio de caso y expositivo.

Objetivo general de la asignatura Aplicar técnicas de servicio en la hospitalidad y hotelería, integrando procedimientos, actitudes, estrategias innovadoras para ofrecer experiencias de calidad que generen satisfacción y fidelización del cliente.

Objetivos específicos de la asignatura

- 1.-Reconocer la evolución de las técnicas de servicio en innovaciones digitales y sostenibles en la atención al cliente
- 2.-Aplicar diversas técnicas de servicio gastronómico adaptadas a diferentes contextos, necesidades y experiencias del huésped.
- 3.-Desarrollar habilidades emocionales y de comunicación que fortalezcan una actitud positiva, empática y sostenible en el servicio.
- 4.-Diseñar experiencias personalizadas e innovadoras que fortalezcan la satisfacción y fidelización de clientes en la hospitalidad y gastronomía.

NOTA: Las horas de tutoría académica no se suman, por lo tanto no se incluyen dentro de las horas totales del semestre

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.1	Reconocer la evolución de las técnicas de servicio en innovaciones digitales y sostenibles en la atención al cliente			
Unidades temáticas	Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente	Componente de aprendizaje práctico experimental.	Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad	Instrumentos de evaluación
1.1.- Técnicas de servicio en la Hospitalidad y Hotelería	12	8	16	Trabajos y ejercicios en clases Otros: Rubricas y evaluación con reactivos
SUBTOTAL HORAS	12	8	16	TOTAL HORAS: 36

Resultados de aprendizaje: Reconoce la evolución de las técnicas de servicio en innovaciones digitales y sostenibles en la atención al cliente
Metodología de enseñanza : Métodos de caso, Método expositivo
Estrategias educativas : Resolución de problemas, Talleres, Trabajos y exposiciones
Recursos didácticos : Marcadores, Proyector, Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento
Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.2	Aplicar diversas técnicas de servicio gastronómico adaptadas a diferentes contextos, necesidades y experiencias del huésped.			
Unidades temáticas	Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente	Componente de aprendizaje práctico experimental.	Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad	Instrumentos de evaluación
2.1.- Tipos de técnicas de servicios en la Hospitalidad y Hotelería	12	8	16	Trabajos y ejercicios en clases Trabajos escritos Otros: Rubricas y evaluación con reactivos
SUBTOTAL HORAS	12	8	16	TOTAL HORAS: 36

Resultados de aprendizaje: Aplica diversas técnicas de servicio gastronómico adaptadas a diferentes contextos, necesidades y experiencias del huésped.

Metodología de enseñanza : Métodos de caso, Método expositivo

Estrategias educativas : Otros, Talleres, Trabajos y exposiciones: Rubricas y evaluación con reactivos

Recursos didácticos : Marcadores, Proyector, Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento

Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.3	Desarrollar habilidades emocionales y de comunicación que fortalezcan una actitud positiva, empática y sostenible en el servicio.			
Unidades temáticas	Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente	Componente de aprendizaje práctico experimental.	Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad	Instrumentos de evaluación
3.1.- Actitud en el servicio y hacia el huésped	12	8	16	Trabajos y ejercicios en clases Trabajos Otros: Rubricas y evaluación con reactivos
SUBTOTAL HORAS	12	8	16	TOTAL HORAS: 36

Resultados de aprendizaje: Desarrolla habilidades emocionales y de comunicación que fortalezcan una actitud positiva, empática y sostenible en el servicio.

Metodología de enseñanza : Métodos de caso, Método expositivo

Estrategias educativas : Demostraciones, Resolución de problemas, Trabajos y exposiciones

Recursos didácticos : Marcadores, Proyector, Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento

Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.4	Diseñar experiencias personalizadas e innovadoras que fortalezcan la satisfacción y fidelización de clientes en la hospitalidad y gastronomía.			
Unidades temáticas	Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente	Componente de aprendizaje práctico experimental.	Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad	Instrumentos de evaluación
4.1.- Estrategias para mejorar el servicio al cliente	12	8	16	Trabajos y ejercicios en clases Otros: Rubricas y evaluación con reactivos
SUBTOTAL HORAS	12	8	16	TOTAL HORAS: 36

Resultados de aprendizaje: Desarrolla habilidades emocionales y de comunicación que fortalezcan una actitud positiva, empática y sostenible en el servicio.

Metodología de enseñanza : Métodos de caso, Método expositivo

Estrategias educativas : Demostraciones, Talleres, Trabajos y exposiciones

Recursos didácticos : Marcadores, Proyector, Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento

Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

V ESCENARIOS DE APRENDIZAJE (REAL, VIRTUAL, ÁULICO)

Áulico: El proceso de aprendizaje se lo realiza en las aulas de clase de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, asignadas a la carrera de Hospitalidad y Hotelería donde se cuenta con servicio de Internet wifi, proyector de multimedia, pizarra digital y física, entre otras facilidades. Virtual: Mediante el uso de la plataforma educativa DEaDV (Moodle) y biblioteca virtual disponibles en la página web de la institución. Real: Se considera real porque son los lugares donde se puede aplicar los conocimientos y desarrollar habilidades mediante la práctica. Se ejecutarán visitas de campo, eventos programados con la participación de los estudiantes de tercer semestre, mismas que se encuentran detalladas de la siguiente manera: visita a establecimientos de cocina patrimonial de la ciudad de Quito (primer parcial) y visita a alojamientos con certificación de buenas prácticas ambientales de la zona central de Ecuador.

VI CRITERIOS NORMATIVOS PARA LA EVALUACIÓN

Objetivos específicos	Evaluación diagnóstica (Conocimientos previos)	Evaluación formativa (Grado de logro de destrezas)	Evaluación sumativa (valorar los objetivos generales alcanzados y el logro de destrezas)
1.- Reconocer la evolución de las técnicas de servicio en innovaciones digitales y sostenibles en la atención al cliente	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de unidad con rúbrica y evaluación parcial con reactivos
2.- Aplicar diversas técnicas de servicio gastronómico adaptadas a diferentes contextos, necesidades y experiencias del huésped.	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de unidad con rúbrica y evaluación parcial con reactivos
3.- Desarrollar habilidades emocionales y de comunicación que fortalezcan una actitud positiva, empática y sostenible en el servicio.	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de unidad con rúbrica y evaluación parcial con reactivos
4.- Diseñar experiencias personalizadas e innovadoras que fortalezcan la satisfacción y fidelización de clientes en la hospitalidad y gastronomía.	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de unidad con rúbrica y evaluación parcial con reactivos

VII BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
García-Saúco Hijano, María	2024	Comunicación y atención al cliente	1	Macmillan Iberia, S.A.		1	241	Digital
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario:	El libro abarca conceptos de formas de comunicación al cliente y estrategias para resolución de problemas.							
URL:	https://0x102qbvv-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uta/titulos/42955							

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Martin ,William B.	1996	Servicios de calidad al cliente: La cortesía en el trabajo	1a edición	Trillas	México	1	82 páginas	Físico
Código/Ubicación base de datos:	7630							
Comentario:	El libro abarca temas de importancia en el servicio de calidad, la cortesía de parte de las personas que brindan un servicio y las técnicas para mantener un ambiente cordial.							
URL:								

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	País/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Caro Sánchez-Lafuente, Antonio	2011	Servicio y atención al cliente en restaurante.	1	IC Editorial	españa malaga	1	180	Digital
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario:	El libro abarca a describir y desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala, utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración. - Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y be							
URL:	https://0x102qbvv-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uta/titulos/54216							

