

Especialidad

# Servicios de Hotelería

Sector Hotelería y Turismo

Programa de Estudio

Formación Diferenciada Técnico-Profesional

3º y 4º año de Educación Media | Ministerio de Educación | Chile





Especialidad

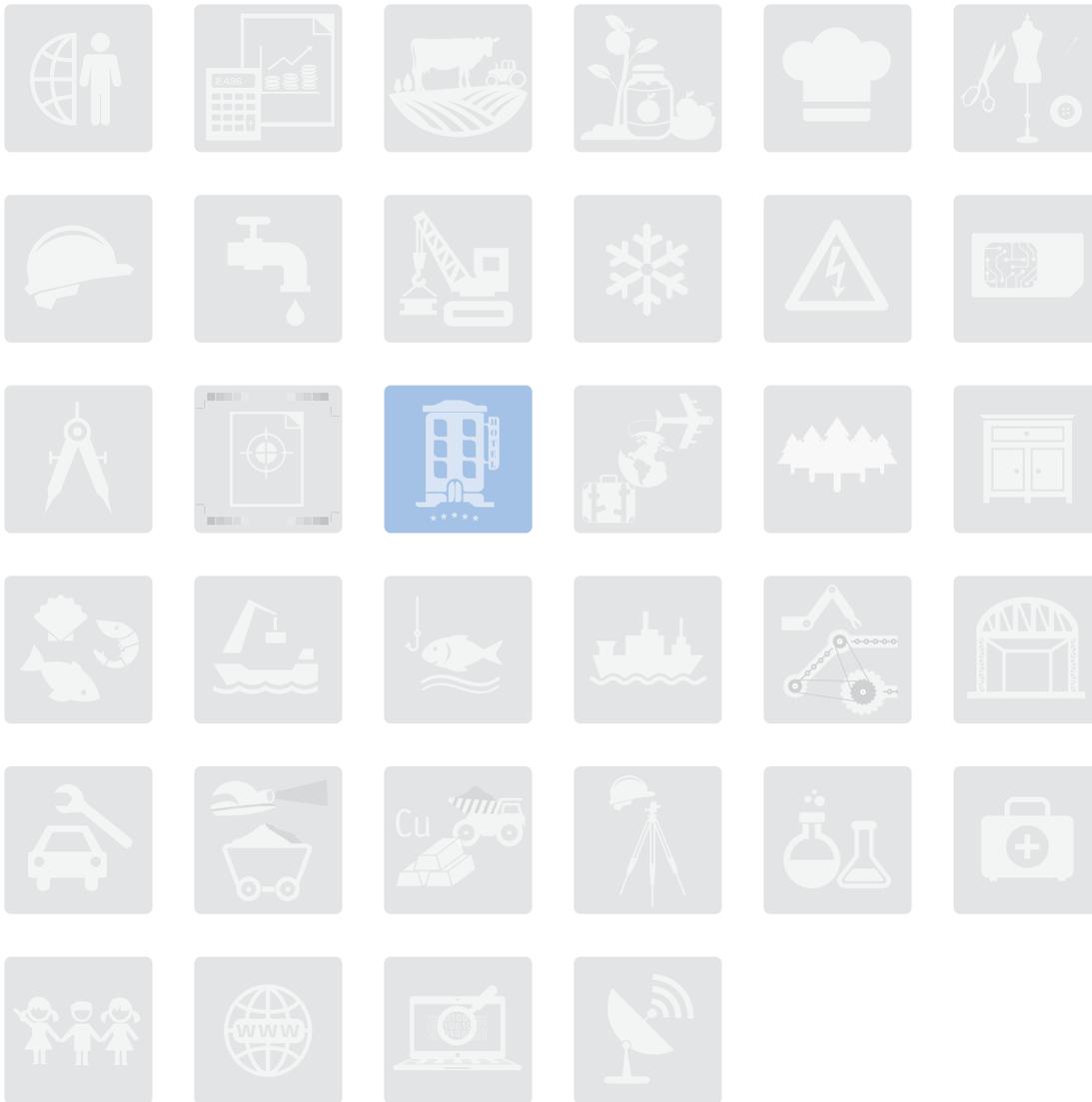
# Servicios de Hotelería

Sector Hotelería y Turismo

Programa de Estudio

Formación Diferenciada Técnico-Profesional

3º y 4º año de Educación Media | Ministerio de Educación | Chile



Ministerio de Educación de Chile

ESPECIALIDAD SERVICIOS DE HOTELERÍA

Programa de Estudio

Formación Diferenciada Técnico-Profesional

3° y 4° año de Educación Media

Decreto Exento de Educación n° 0954/2015

Unidad de Currículum y Evaluación

Ministerio de Educación, República de Chile

Avenida Bernardo O'Higgins 1371, Santiago

Primera edición: octubre de 2015

ISBN 978-956-292-513-6

Estimada Comunidad Educativa:

Con el propósito de contribuir al desarrollo integral de los y las estudiantes de Enseñanza Técnico-Profesional, el Ministerio de Educación hace entrega de una serie de Programas de Estudio, los cuales se constituyen como una propuesta pedagógica y didáctica que apoya a las instituciones educativas y a sus docentes en la articulación y generación de experiencias de aprendizajes pertinentes, relevantes y útiles.

Los presentes instrumentos curriculares son una propuesta de abordaje de los Objetivos de Aprendizaje definidos en las Bases Curriculares –tanto Genéricos como de cada Especialidad–, dando un espacio para que las y los docentes los vinculen con las necesidades y potencialidades propias de su contexto, y trabajen considerando los intereses y características de sus estudiantes, y los énfasis formativos declarados en su Proyecto Educativo Institucional.

Estos programas son una invitación a las comunidades educativas a enfrentar un desafío de preparación y estudio, de compromiso con la vocación formadora y de altas expectativas de los aprendizajes que pueden lograr todos nuestros y nuestras estudiantes.

Precisamente, la Formación Diferenciada Técnico-Profesional de la Educación Media brinda un espacio para que los y las estudiantes de nuestro país puedan prepararse para participar activamente en la sociedad como ciudadanos críticos y trabajadores competentes en sus áreas de interés.

En esta línea, la formación técnico-profesional se propone resguardar que los estudiantes desarrollen un conjunto de competencias que les permitan enfrentar las exigencias de vivir en comunidad.

Los Programas de Estudio de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional han sido elaborados por la Unidad de Currículum y Evaluación del Ministerio de Educación, de acuerdo a las definiciones establecidas en las Bases Curriculares (Decreto Supremo de Educación N° 452/2013) y han sido aprobados por el Consejo Nacional de Educación para entrar en vigencia en 2016.

Los invito a analizar activamente y trabajar de forma colaborativa y contextualizada con estos programas en la formación integral de nuestros y nuestras estudiantes.



**ADRIANA DELPIANO PUELMA**  
**MINISTRA DE EDUCACIÓN**



# Índice

	6	Presentación
	8	Contexto de la especialidad
	10	Perfil de egreso de la especialidad
	13	Plan de Estudio de la especialidad
	14	Visión global del Programa de Estudio
	19	Estructura de los módulos
	20	Adaptación del Plan de Estudio
	21	Orientaciones para implementar los Programas
	26	Orientaciones para la práctica profesional y titulación
	28	Orientaciones para el uso de la libre disposición
	31	Orientaciones para la formación profesional dual
	33	
<b>Módulos especialidad Servicios de Hotelería</b>		
<b>Módulo 1</b>	34	Atención al cliente en servicios de hotelería
<b>Módulo 2</b>	44	Servicio de habitaciones
<b>Módulo 3</b>	52	Actividades recreativas y de animación
<b>Módulo 4</b>	62	Servicio de eventos
<b>Módulo 5</b>	72	Inglés técnico para la industria de la hospitalidad
<b>Módulo 6</b>	82	Información turística
<b>Módulo 7</b>	94	Servicio de recepción y reservas
<b>Módulo 8</b>	104	Servicio de coctelería y vinos
<b>Módulo 9</b>	112	Servicio de información bilingüe
<b>Módulo común</b>	120	Emprendimiento y empleabilidad

# Presentación

La educación media, de acuerdo con la Ley General de Educación, es el nivel que tiene por finalidad procurar que cada estudiante expanda y profundice su formación general y desarrolle los conocimientos, habilidades y actitudes que le permiten ejercer una ciudadanía activa para integrarse a la sociedad. En los dos últimos años de este nivel educativo, se consideran espacios de diversificación curricular que, en el caso de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional, ofrecen a los y las estudiantes oportunidades para desarrollar aprendizajes en una determinada especialidad y que les permiten obtener el título de técnico de nivel medio. En este contexto, además de poder continuar estudios superiores, tienen la posibilidad de acceder a una primera experiencia laboral remunerada, considerando sus intereses, aptitudes y disposiciones vocacionales, que los y las prepara en forma efectiva para el trabajo.

Es necesario tener presente que esta preparación laboral inicial se construye articulando el dominio de los aprendizajes propios de la especialidad con aquellos comprendidos en los Objetivos de Aprendizaje Genéricos y en los objetivos y contenidos de la formación general de la educación media. Esta articulación implica el desafío de concebir el proceso de enseñanza como un trabajo interdisciplinario para el desarrollo de las competencias de cada estudiante. Por tanto, es la totalidad de la experiencia en la enseñanza media –es decir, la formación general junto con la formación diferenciada– la que permite alcanzar las competencias necesarias para desempeñarse y prosperar en el medio laboral. A la vez, es el conjunto de esta experiencia el que proporciona las habilidades para el aprendizaje permanente mediante la capacitación, la experiencia laboral o la educación superior.

En 2013, el Consejo Nacional de Educación aprobó las Bases Curriculares de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional de la educación media para 34 especialidades y 17 menciones, las que quedaron establecidas como obligatorias para los establecimientos de Educación Media Técnico-Profesional (EMTP), mediante el Decreto N° 452 del mismo año.

En las Bases Curriculares de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional de la educación media se definió, para cada especialidad, un contexto laboral y un conjunto de Objetivos de Aprendizaje que deben ser logrados al final de los dos años. Estos objetivos configuran el perfil de egreso, que expresa lo mínimo y fundamental que debe aprender cada estudiante del país que curse una especialidad. Se trata de un lineamiento de las capacidades que las instituciones educativas se

comprometen a desarrollar en sus estudiantes, que contemplan dos categorías de Objetivos de Aprendizaje: la primera alude a las competencias técnicas propias de la especialidad o de la mención y la segunda se refiere a los Objetivos de Aprendizaje Genéricos de la formación técnico-profesional. Estos últimos son comunes a todas las especialidades, ya que son competencias necesarias para desempeñarse en el área técnica, independiente del sector económico.

Esta propuesta de Programa de Estudio ha sido diseñada con un enfoque curricular de competencias laborales y posee una estructura modular en la que cada unidad programática o módulo incluye una introducción, Aprendizajes Esperados y Criterios de Evaluación, ejemplos de actividades de aprendizaje y de evaluación y bibliografía. En ella se ha optado por integrar los Objetivos de Aprendizaje, tanto genéricos como técnicos, en los módulos, para focalizar la atención pedagógica y para dar mayor pertinencia a las necesidades que emanan desde el mundo laboral.

En la elaboración del Programa que se presenta a continuación se ha considerado un marco temporal de 1.672 horas pedagógicas para la Formación Diferenciada Técnico-Profesional, el que resguarda los módulos y la dedicación horaria mínima que debe ser cumplida en la institución. Las orientaciones pedagógicas incluidas en esta propuesta pueden ser adaptadas según las necesidades propias del contexto al que atiende cada establecimiento, resguardando el cumplimiento de los Objetivos de Aprendizaje establecidos en las Bases Curriculares de la Educación Media Técnico-Profesional.

Por último, en términos de su estructura, este documento contiene una descripción del contexto de la especialidad y su perfil de egreso; el Plan de Estudio propuesto; una visión global del Programa de Estudio; una descripción de la estructura de los módulos y de las posibilidades de adaptación del Plan y del Programa de Estudio; orientaciones para la implementación, para el uso de las horas de libre disposición y para el desarrollo del proceso de titulación y de la formación dual; y, por último, los módulos de aprendizaje.

# Contexto de la especialidad

La hotelería es una actividad económica relacionada con la actividad turística. Si bien ambas presentan sinergias, mantienen algunas especificidades propias que las hacen actividades independientes. Así, es pertinente precisar que el contexto laboral de esta especialidad es la empresa hotelera y no la turística, sin perjuicio de que una gran proporción de los clientes de hoteles son turistas, existe un número importante de pasajeros cuyo objetivo son los negocios.

En Chile existen poco más de cuatro mil establecimientos de alojamiento turístico, de los cuales la cuarta parte corresponde a hoteles<sup>1</sup>. La actividad turística ha tenido una tendencia al crecimiento desde hace varios años. En el periodo enero-abril de 2012, tuvo un aumento del 15,3 % en la cantidad de turistas extranjeros respecto al mismo periodo en 2011. Por su parte, el ingreso de divisas en el periodo de 2012 creció un 24,8 % respecto de mismo periodo en 2008<sup>2</sup>. El dinamismo del turismo presenta desafíos a la actividad hotelera más allá de la necesidad de un crecimiento acorde con la infraestructura hotelera, como por ejemplo, mejorar la calidad del alojamiento turístico, la atención al cliente y la programación de actividades turísticas y recreativas.

En este contexto, quien egresa de la especialidad de Servicios de Hotelería tiene como sello la atención personalizada de los clientes de hoteles y otros alojamientos turísticos, en servicios variados tanto dentro como fuera del hotel, para acompañar a clientes o turistas a realizar trámites o visitas turísticas. Así, puede desempeñarse en empresas que entregan servicios en el ámbito de la hotelería, tales como hoteles, hostales, cabañas, restaurantes, bares, alojamientos rurales y urbanos, *bed and breakfast*<sup>3</sup>, entre otros.

Este Programa de Estudio promueve la participación activa del sector productivo en el proceso educativo de las y los estudiantes, mediante prácticas formativas y actividades de aprendizaje en las empresas durante los dos años de duración de la Educación Media Técnico-Profesional y no solo después del egreso. Sin embargo, en algunos casos, las empresas o las instituciones reguladoras del sector productivo prohíben o limitan el acceso de menores de edad a los recintos laborales,

1 Fuente: INE, "Turismo: Informe anual 2010", elaborado por SERNATUR, 2011.

2 Fuente: SERNATUR, "Barómetro SERNATUR, abril 2012" (on-line).

3 Tipo de facturación hotelera que incluye solo el alojamiento y el desayuno.

principalmente, por razones de seguridad. En el caso de la especialidad Servicios de Hotelería, no se ha observado esta limitación como una práctica habitual de las empresas relacionadas.

Es importante mencionar que, en algunos casos, dichas empresas e instituciones exigen un certificado de salud compatible con el cargo a quienes postulan a él. Se recomienda que esto sea informado a las y los estudiantes, durante el periodo de formación, por cada establecimiento educacional que imparta la Formación Diferenciada Técnico-Profesional en las especialidades en que se observe este requerimiento.

# Perfil de egreso de la especialidad

## OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS DE LA FORMACIÓN TÉCNICO-PROFESIONAL

A

Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.

B

Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.

C

Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.

D

Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros *in situ* o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.

E

Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.

F

Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos laborales establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.

---

**G**

Participar en diversas situaciones de aprendizaje, formales e informales, y calificarse para desarrollar mejor su trabajo actual o bien para asumir nuevas tareas o puestos de trabajo, en una perspectiva de formación permanente.

---

**H**

Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.

---

**I**

Utilizar eficientemente los insumos para los procesos productivos y disponer cuidadosamente los desechos, en una perspectiva de eficiencia energética y cuidado ambiental.

---

**J**

Emprender iniciativas útiles en los lugares de trabajo y/o proyectos propios, aplicando principios básicos de gestión financiera y administración para generarles viabilidad.

---

**K**

Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.

---

**L**

Tomar decisiones financieras bien informadas, con proyección a mediano y largo plazo, respecto del ahorro, especialmente del ahorro previsional, de los seguros, y de los riesgos y oportunidades del endeudamiento crediticio así como de la inversión.

---

## OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD

Según Decreto Supremo N° 452/2013, este es el listado único de Objetivos de Aprendizaje de la especialidad Servicios de Hotelería para tercero y cuarto medio.

1

---

Atender clientes de acuerdo a sus necesidades, deseos y demandas, aplicando técnicas de comunicación efectiva, interactuando en idioma inglés básico cuando fuese necesario, orientando e informando de manera clara y precisa sobre los servicios del establecimiento, cumpliendo estándares definidos de presentación y aseo personal.

---

2

Orientar e informar al turista sobre atractivos turísticos de la zona y su correspondiente normativa de conservación, seleccionando información relevante sobre aspectos históricos, culturales, geográficos, económicos, de contingencia, requerimientos sanitarios, disposiciones legales vigentes, según corresponda, de acuerdo a las necesidades, deseos y demandas del turista, respetando los protocolos existentes y utilizando técnicas de comunicación efectiva en español e inglés básico.

---

3

Realizar reservas, *check in* y *check out* de clientes, utilizando *software* de administración hotelera, de acuerdo a los protocolos e informando con claridad sobre los servicios, condiciones de pago, costos y otros aspectos, aplicando la normativa de protección al consumidor.

---

4

Supervisar las actividades de servicio de habitaciones, cuidando que se realicen de acuerdo a los procedimientos y estándares establecidos, y elaborar informes diarios de estado de habitaciones.

---

5

Atender el centro de negocios con amabilidad y discreción, en español e inglés básico, para responder a los requerimientos de clientes, utilizando los equipos y sistemas de comunicación, siguiendo los protocolos establecidos.

---

6

Preparar el cierre de cuenta en los tiempos establecidos, notificando los cobros de cada servicio en las monedas que correspondan, utilizando documentación comercial y registrando toda la información requerida para cada transacción, de acuerdo a normativa tributaria y de protección al consumidor y haciendo uso de las TIC.

---

7

Organizar y realizar actividades de animación y recreativas utilizando técnicas comunicativas y de la especialidad, recursos necesarios de acuerdo a las características y requerimientos de cada grupo de turistas, y aplicando normas de seguridad y prevención de riesgos.

---

8

Realizar montaje de eventos y servicios, disponiendo los espacios, equipos, implementos y ornamentos de acuerdo a los objetivos y programa del evento y orientaciones del cliente, y considerando normativa sanitaria, de seguridad y prevención de riesgos.

---

9

Comunicarse en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos.

---

# Plan de Estudio

## PLAN DE ESTUDIO DE LA ESPECIALIDAD **SERVICIOS DE HOTELERÍA**

NOMBRE DEL MÓDULO	TERCERO MEDIO	CUARTO MEDIO
	Duración (horas)	Duración (horas)
1. Atención al cliente en servicios de hotelería	114	
2. Servicio de habitaciones	228	
3. Actividades recreativas y de animación	76	
4. Servicio de eventos	190	
5. Inglés técnico para la industria de la hospitalidad	228	
6. Información turística		152
7. Servicio de recepción y reservas		228
8. Servicio de coctelería y vinos		152
9. Servicio de información bilingüe		228
10. Emprendimiento y empleabilidad		76
<b>TOTAL</b>	<b>836</b>	<b>836</b>

# Visión global del Programa de Estudio

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<p><b>1.</b> Atención al cliente en servicios de hotelería</p>	<p><b>OA 1</b> Atender clientes de acuerdo a sus necesidades, deseos y demandas, aplicando técnicas de comunicación efectiva, interactuando en idioma inglés básico cuando fuese necesario, orientando e informando de manera clara y precisa sobre los servicios del establecimiento y cumpliendo estándares definidos de presentación y aseo personal.</p> <p><b>OA 5</b> Atender el centro de negocios con amabilidad y discreción, en español e inglés básico, para responder a los requerimientos de clientes, utilizando los equipos y sistemas de comunicación, y siguiendo los protocolos establecidos.</p>	<p><b>1</b> Soluciona demandas y necesidades de los clientes, considerando los servicios disponibles en el establecimiento, utilizando un lenguaje adecuado.</p> <p><b>2</b> Orienta e informa a los clientes sobre los servicios del establecimiento, cumpliendo con los estándares de presentación y trato.</p> <p><b>3</b> Atiende a los huéspedes en el centro de negocios de manera amable y cordial, hablando en español o inglés según sea necesario, aplicando criterios de discreción y los protocolos correspondientes.</p> <p><b>4</b> Soluciona las necesidades y requerimientos de los huéspedes de manera cortés, utilizando un lenguaje acorde a la situación y aplicando los protocolos establecidos para ello.</p>

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<p><b>2.</b> Servicio de habitaciones</p>	<p><b>OA 4</b> Supervisar las actividades de servicios de habitaciones, cuidando que se realicen de acuerdo a los procedimientos y estándares establecidos, y elaborar informes diarios de estado de habitaciones.</p>	<p><b>1</b> Supervisa las habitaciones, de acuerdo a los procedimientos existentes en el establecimiento y a las orientaciones de la jefatura.</p> <hr/> <p><b>2</b> Supervisa la lavandería, considerando los estándares sanitarios y de seguridad del personal a cargo.</p> <hr/> <p><b>3</b> Supervisa las áreas públicas del establecimiento, verificando condiciones de higiene y prevención de riesgos de trabajadores y huéspedes.</p> <hr/> <p><b>4</b> Elabora informes de habitaciones y de todo lo correspondiente al departamento, de acuerdo a los formatos establecidos, y con la regularidad requerida.</p>

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<p><b>3.</b> Actividades recreativas y de animación</p>	<p><b>OA 7</b> Organizar y realizar actividades de animación y recreativas utilizando técnicas comunicativas y de la especialidad, recursos necesarios de acuerdo a las características y requerimientos de cada grupo de turistas y aplicando normas de seguridad y prevención de riesgos.</p>	<p><b>1</b> Planifica actividades de esparcimiento y entretenimiento según las características de cada grupo de turistas, de acuerdo a los estándares definidos por el establecimiento.</p> <hr/> <p><b>2</b> Ejecuta actividades de animación y recreativas, teniendo en cuenta las características y requerimientos de los turistas que atiende, incentivando a la participación con un lenguaje apropiado al contexto dado.</p>
<p><b>4.</b> Servicio de eventos</p>	<p><b>OA 8</b> Realizar montaje de eventos y servicios, disponiendo los espacios, equipos, implementos y ornamentos de acuerdo a los objetivos y programa del evento y orientaciones del cliente y considerando normativa sanitaria, de seguridad y prevención de riesgos.</p>	<p><b>1</b> Ejecuta el servicio (atención a la mesa) de alimentos y bebidas, utilizando las técnicas de atención al cliente y tiempos de atención, respetando normas de presentación personal e higiene, según los requerimientos del evento.</p> <hr/> <p><b>2</b> Ambienta los lugares definidos, con los implementos, utensilios, ornamentos seleccionados de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando las normas de higiene, realizando un trabajo prolijo y en equipo.</p>
<p><b>5.</b> Inglés técnico para la industria de la hospitalidad</p>	<p><b>OA 9</b> Comunicarse en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos.</p>	<p><b>1</b> Interactúa en idioma inglés en conversaciones o situaciones comunicativas en la recepción, atención inicial y despedida de los huéspedes o clientes, considerando los servicios contratados.</p> <hr/> <p><b>2</b> Produce mensajes orales con claridad y coherencia de acuerdo a situaciones específicas de comunicación, como descripciones, indicaciones, procedimientos y entregar información relevante.</p> <hr/> <p><b>3</b> Atiende las mesas ofreciendo los servicios del restorán del establecimiento, en idioma inglés, considerando el menú disponible y entregando los detalles de cada plato ofertado.</p>

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<p><b>6.</b> Información turística</p>	<p><b>OA 2</b> Orientar e informar al turista sobre los atractivos turísticos de la zona y su correspondiente normativa de conservación, seleccionando información relevante sobre aspectos históricos, culturales, geográficos, económicos, de contingencia, requerimientos sanitarios, disposiciones legales vigentes, según corresponda, de acuerdo a las necesidades, deseos y demandas del turista, respetando los protocolos existentes y utilizando técnicas de comunicación efectiva en español e inglés básicos.</p>	<p><b>1</b> Sistematiza información sobre atractivos turísticos de la zona seleccionada, considerando necesidades, demandas y/o intereses de los turistas.</p> <p><b>2</b> Informa al turista sobre atractivos turísticos, como la configuración geográfica, climática, flora y fauna, de acuerdo al tipo de turista y a requerimientos planteados.</p> <p><b>3</b> Informa al turista, sobre aspectos históricos, sociales, culturales y económicos de la región o zona de referencia, de acuerdo al tipo de turista y a requerimientos planteados.</p>
<p><b>7.</b> Servicio de recepción y reservas</p>	<p><b>OA 3</b> Realizar reservas, <i>check in</i> y <i>check out</i> de clientes, utilizando <i>software</i> de administración hotelera, de acuerdo a los protocolos e informando con claridad sobre los servicios, condiciones de pago, costos y otros aspectos, aplicando la normativa del consumidor.</p> <p><b>OA 6</b> Preparar el cierre de cuenta en los tiempos establecidos, notificando los cobros de cada servicio en la moneda que corresponda, utilizando documentación comercial y registrando toda la información requerida para cada transacción, de acuerdo a normativa tributaria y de protección al consumidor y haciendo uso de las TIC.</p>	<p><b>1</b> Realiza procedimientos de reservas, utilizando el <i>software</i> correspondiente y aplicando los protocolos definidos.</p> <p><b>2</b> Realiza procedimientos de ingreso de clientes en el establecimiento hotelero, de acuerdo a los formatos y protocolos existentes.</p> <p><b>3</b> Prepara el cierre de la cuenta según los procedimientos establecidos por el establecimiento.</p> <p><b>4</b> Utiliza comprobantes de pago (factura nacional, factura de exportación o boleta), de acuerdo a la normativa tributaria existente en el país para realizar el cierre de la cuenta de huéspedes y/o clientes, utilizando las TIC que corresponda.</p>
<p><b>8.</b> Servicio de coctelería y vinos</p>	<p><b>OA 8</b> Realizar montaje de eventos y servicios, disponiendo los espacios, equipos, implementos y ornamentos de acuerdo a los objetivos y programa del evento y orientaciones del cliente y considerando normativa sanitaria, de seguridad y prevención de riesgos.</p>	<p><b>1</b> Elabora los cócteles para el evento de acuerdo al servicio, cuidando normas de higiene y respetando los requerimientos del cliente.</p> <p><b>2</b> Realiza el servicio de vinos aplicando las técnicas correspondientes, de acuerdo al servicio ofrecido en el evento.</p>

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<p><b>9.</b> Servicio de información bilingüe</p>	<p><b>OA 9</b> Comunicarse en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos.</p>	<p><b>1</b> Lee y comprende información general y específica de textos en idioma inglés relacionados con la industria hotelera, como también conversaciones, descripciones, avisos, etc.</p> <p><b>2</b> Lee, comprende y extrae información general y específica de diferentes textos escritos en el idioma inglés (como folletos, mapas, itinerarios, textos descriptivos) relacionados con la industria turística.</p> <p><b>3</b> Redacta textos informativos simples y breves en inglés (como <i>e-mails</i>, indicaciones, notas).</p>
<p><b>10.</b> Emprendimiento y empleabilidad</p>	<p><i>(Este módulo, en su diseño inicial, no está asociado a Objetivos de Aprendizaje de la Especialidad, sino a Genéricos. No obstante, para su desarrollo, puede asociarse a un Objetivo de la Especialidad como estrategia didáctica).</i></p>	<p><b>1</b> Diseña y ejecuta un proyecto para concretar iniciativas de emprendimiento, identificando las acciones a realizar, el cronograma de su ejecución y los presupuestos, definiendo alternativas de financiamiento y evaluando y controlando su avance.</p> <p><b>2</b> Maneja la legislación laboral y previsional chilena como marco regulador de las relaciones entre trabajadores y empleadores, identificando los derechos y deberes de ambas partes, tanto individuales como colectivos, y la reconoce como base para establecer buenas relaciones laborales.</p> <p><b>3</b> Prepara los elementos necesarios para participar de un proceso de incorporación al mundo del trabajo, valorando y planificando su trayectoria formativa y laboral.</p> <p><b>4</b> Selecciona alternativas de capacitación y de educación superior para fortalecer sus competencias o desarrollar nuevas y adquirir certificaciones, ya sea <i>e-learning</i> o presenciales, evaluando las diversas opciones de financiamiento.</p>

# Estructura de los módulos

Los Programas de Estudio desagregan los Objetivos de Aprendizaje de las Bases Curriculares (tanto de la especialidad como los genéricos de la Formación Técnico-Profesional) en Aprendizajes Esperados y Criterios de Evaluación. Estos se agrupan en módulos, entendidos como bloques unitarios de aprendizaje que integran habilidades, actitudes y conocimientos requeridos para el desempeño efectivo en un área de competencia, y cuyo desarrollo se basa en experiencias y tareas complejas que provienen del trabajo en un contexto real, cuya duración, combinación y secuencia son variables.

Los módulos constan de los siguientes componentes:

## › **Introducción del módulo**

Entrega información general que incluye los Objetivos de Aprendizaje de la Especialidad y Genéricos de la EMTP a los cuales responde el módulo, además de la duración sugerida y algunas orientaciones globales para su implementación.

## › **Aprendizajes Esperados y Criterios de Evaluación**

Esta sección define lo que se espera que logren los y las estudiantes. Los Aprendizajes Esperados se desprenden de los perfiles de egreso, y cada uno de ellos se complementa con un conjunto de Criterios de Evaluación que permite al cuerpo docente clarificar el Aprendizaje Esperado, conocer su alcance, profundidad y monitorear su logro. Estos Criterios de Evaluación tienen la forma de desempeños, acciones concretas, precisas y ejecutables en el ambiente educativo. En ellos quedan integrados los Objetivos Genéricos de la EMTP.

## › **Ejemplos de actividades de aprendizaje como un modelo didáctico para los y las docentes**

El diseño de las actividades se ha orientado a la coherencia con el enfoque de competencias laborales y el contexto de estudiantes de la EMTP. Estas actividades se presentan a modo de ejemplos y se asocian a metodologías didácticas apropiadas que describen las acciones de preparación, ejecución y cierre que desarrollan tanto el o la docente como las y los estudiantes. Asimismo, se identifican los recursos involucrados.

## › **Ejemplo de actividad de evaluación**

Al igual que las actividades de aprendizaje, sirven como un modelo didáctico para quienes imparten docencia. Estas actividades detallan la reflexión que debe realizar el o la docente para seleccionar tanto el medio como el instrumento de evaluación.

## › **Bibliografía y sitios web recomendados**

Consiste en un listado de fuentes de información que son deseables que dispongan tanto la o el docente como los y las estudiantes durante el desarrollo del módulo.

# Adaptación del Plan de Estudio

Los Programas fueron elaborados considerando un Plan de Estudio de 22 horas semanales (836 anuales y 1.672 totales) destinadas a la Formación Diferenciada Técnico-Profesional. Estas horas pueden ser aumentadas mediante el tiempo de libre disposición. El Plan de Estudio establece la duración en horas de los módulos y define en qué año se ofrecen. No obstante, cada establecimiento educativo podrá efectuar algunas adaptaciones de acuerdo a las siguientes reglas:

- › Es posible ajustar el tiempo sugerido para el desarrollo de cada módulo, aumentándolo o reduciéndolo en un 20%, para lo cual se deberá considerar la disponibilidad de recursos de aprendizaje, el acceso a equipamiento didáctico o productivo, la disponibilidad de infraestructura y la capacidad docente. Además, la duración total de los módulos no podrá exceder el tiempo total destinado a la formación diferenciada que haya determinado la institución educativa.
- › Se puede incluir uno o más módulos elaborados por el propio centro educativo o por el Ministerio de Educación para otras especialidades o menciones afines.

Es importante que la institución educativa realice una reflexión permanente que permita una contextualización de los Programas para responder al entorno socioproductivo, con el fin de mejorar la implementación curricular, asegurar los logros educativos, facilitar la vinculación indispensable liceo-sector productivo y detectar necesidades de actualización de los Programas en forma oportuna. Como resultado del proceso de contextualización, es posible que se agreguen a los Aprendizajes y a sus

Criterios de Evaluación contenidos que le permitan al establecimiento aumentar la pertinencia del Programa. Este sería el caso, por ejemplo, de un liceo que imparte la especialidad de Mecánica Industrial y que se ubica en una región eminentemente minera; en ese caso, es esperable que se agreguen contenidos que respondan a las necesidades de ese sector en el ámbito del mantenimiento.

En este proceso será posible agregar elementos o contenidos del contexto a los Aprendizajes o Criterios, incluso se podrán agregar aprendizajes, pero en ningún caso se podrán reducir los Aprendizajes Esperados y sus Criterios de Evaluación. Las decisiones vinculadas a este proceso son de gran importancia, por lo que se recomienda que sean discutidas por el equipo de gestión y sancionadas por quienes sean sostenedores.

# Orientaciones para implementar los Programas

En las orientaciones que se presentan a continuación destacan elementos que son relevantes al momento de implementar el Programa y que se vinculan estrechamente con el logro de los Objetivos de Aprendizaje (OA) de Especialidad y los Genéricos (OAG).

## Orientaciones para planificar el aprendizaje

Uno de los propósitos de la planificación es establecer un plan anual de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional, para lo cual se requiere efectuar las siguientes tareas:

- › Elaborar una calendarización de los módulos, ya sea que se traten semestral o anualmente, calculando el tiempo real disponible para trabajarlos, considerando feriados, celebraciones y las actividades de cierre de periodos lectivos.
- › Contextualizar los contenidos de los Aprendizajes Esperados a las demandas productivas, y las prácticas pedagógicas a la diversidad de estudiantes atendidos.

Para identificar las demandas productivas se puede recurrir a las estrategias regionales de desarrollo, a las oficinas de planificación y colocación de los municipios, a auditorías de los informes de la práctica profesional, a avisos de prensa y de bolsas de trabajo en internet, a entrevistas a egresados que estén trabajando en la especialidad o supervisores de práctica en las empresas, entre otras.

Atender a la diversidad de estudiantes implica poner atención a su composición en términos de género, origen étnico, raíces culturales y opciones religiosas, así como a sus diferentes estilos de aprendizaje. La tarea pedagógica consiste en lograr

que todos alcancen los Aprendizajes Esperados, en sus diversas condiciones.

- › Integrar la formación general con la Formación Diferenciada Técnico-Profesional para asegurar que entre ambas perspectivas se establezcan puntos de encuentro que potencien el aprendizaje.

En un ámbito más circunscrito, la planificación se concentra en organizar la enseñanza en torno a un módulo. Aquí la tarea se concentra en establecer la secuencia de actividades que desarrollará el cuerpo estudiantil para lograr un Aprendizaje Esperado, especificando los recursos que se utilizarán y determinando los procedimientos que se emplearán para ir evaluando el logro del aprendizaje. Este ordenamiento necesita considerar el grado de complejidad o dificultad que presentan los contenidos asociados al Aprendizaje Esperado, partiendo por aquellos más simples para avanzar progresivamente hacia los más complejos. En el caso de la preparación técnica, se necesita tomar en cuenta, además, el orden en que se llevan a cabo las operaciones en el medio productivo.

## Orientaciones metodológicas generales

Los Objetivos de Aprendizaje que configuran el perfil de egreso expresan lo mínimo y fundamental que debe aprender cada integrante de la plana estudiantil del país que curse una especialidad, en términos de capacidades que preparan para iniciar una vida de trabajo. Se construyen a partir de:

- › Conocimientos, entendidos como información vinculada a marcos explicativos e interpretativos.
- › Habilidades, expresadas en el dominio de procedimientos y técnicas.

- › Actitudes, como expresión de valoraciones que inclinan a determinado tipo de acción.

Como estas tres dimensiones forman un todo indisoluble bajo el concepto de competencia, tanto la experiencia escolar como la práctica pedagógica y las metodologías de enseñanza utilizadas deben ser coherentes con este enfoque. La experiencia escolar debe ser rica en oportunidades para que el estudiantado alcance no solo los conocimientos conceptuales vinculados a su especialidad, sino también las habilidades cognitivas, las destrezas prácticas y las actitudes que requiere el mundo productivo. Por lo tanto, resulta apropiado usar metodologías que busquen la integración y vinculación constante de estos tres ámbitos, independientemente de si el proceso formativo se realiza en un lugar de trabajo o en el establecimiento educativo.

Además, es importante ampliar el espacio educativo más allá de los muros escolares, procurando generar diversas formas de vinculación con el sector productivo (por ejemplo, por medio de visitas guiadas a las empresas) como una forma de permitir que estudiantes y docentes accedan a modelos y procesos reales, así como a equipos y maquinarias de tecnología actualizada.

Se recomienda una enseñanza centrada en el aprendizaje, que privilegie metodologías de tipo inductivo basadas en la experiencia y la observación de los hechos, con mucha ejercitación práctica y con demostración de ejecuciones y desempeños observables. Al planificar la enseñanza y elegir los métodos y actividades de aprendizaje, quienes imparten docencia deben preocuparse de que cada estudiante sea protagonista. Una pedagogía centrada en la persona que estudia supone generar las condiciones para que esta pueda asumir su propio aprendizaje de manera autónoma y protagónica.

A continuación, se describen brevemente algunas metodologías que integran las orientaciones antes mencionadas y que se pueden aplicar a la Formación Técnico-Profesional en general:

#### › **Aprendizaje basado en problemas**

Es una metodología apropiada para desarrollar

aprendizajes que permite relacionar conocimientos y destrezas en función de la solución de un problema práctico o conceptual. Conviene empezar con problemáticas simples para luego abordar otras más complejas que interesen al grupo estudiantil; es decir, partir por investigar hechos, materiales, causas e información teórica para luego probar eventuales soluciones hasta encontrar aquella que resuelva el problema planteado. Las principales habilidades que fomenta son la capacidad de aprender autónomamente y, a la vez, de trabajar en equipo, además de la capacidad de análisis, síntesis y evaluación, y de innovar, emprender y perseverar.

#### › **Elaboración de proyectos**

Contribuye a fomentar, sobre todo, la creatividad y la capacidad de innovar en el contexto del trabajo en grupos para responder a diferentes necesidades con diversas soluciones, e integrar las experiencias y conocimientos anteriores del estudiante. Incluye etapas como la formulación de objetivos, la planificación de actividades y la elaboración de presupuestos en un lapso de tiempo previamente definido. Requiere de un proceso que consiste en informarse, decidir, realizar, controlar y evaluar el proceso de trabajo y los resultados generados.

#### › **Simulación de contextos laborales**

Desarrolla capacidades para desempeñarse en situaciones que buscan imitar o reproducir la realidad laboral, al permitir ensayar o ejercitar una respuesta o tarea antes de efectuarla en un contexto real.

#### › **Análisis o estudio de casos**

El o la docente presenta –en forma escrita o audiovisual– un caso real o simulado referido al tema en cuestión. El caso no proporciona soluciones, sino datos concretos y detalles relevantes de la situación existente para ilustrar a cabalidad el proceso o procedimiento que se quiere enseñar o el problema que se quiere resolver. La idea es reflexionar, analizar y discutir en grupo las posibles salidas a una problemática. Lleva a cada estudiante a examinar realidades complejas, a generar soluciones y a aplicar sus conocimientos a una situación

real. También permite aprender a contrastar sus conclusiones con las de sus pares, a aceptarlas y a expresar sus sugerencias, trabajando en forma colaborativa y tomando decisiones en equipo.

#### › **Observación de modelos de la realidad productiva**

Puede hacerse en terreno o mediante películas, y se apoya en pautas elaboradas por el cuerpo docente o por las y los estudiantes. Permite aprender por imitación de modelos, desarrolla la capacidad de observación sistemática y el aprendizaje de destrezas en los puestos de trabajo, y posibilita comprender el funcionamiento de la totalidad de los procesos observados en una empresa. También puede motivar hacia la especialización en un determinado oficio o profesión.

#### › **Juego de roles**

Consiste principalmente en distribuir diferentes roles entre estudiantes para que representen una situación real del mundo del trabajo. Las y los estudiantes podrán elaborar los guiones de esos roles para probar el nivel de conocimiento que tienen sobre determinadas funciones laborales.

#### › **Microenseñanza**

Es un método que emplea la observación para corregir errores de actuación o aplicación de un procedimiento. La actividad se graba en video, lo que permite que, por un lado, cada estudiante se vea y se escuche para autoevaluarse y, por otro, que el grupo también ayude en la evaluación (mediante cuestionarios referidos a aspectos específicos de la actividad). Por medio de la retroalimentación propia y de los demás, este método ayuda al grupo curso a mejorar en determinados aspectos de su actuación.

#### › **Demostración guiada**

Se basa en la actuación de la o el docente, quien modela y va señalando los pasos y conductas apropiadas para llevar a cabo una actividad, como la operación de una máquina, equipo o herramienta. Permite conocer y replicar paso a paso un determinado proceso de trabajo en la teoría y

en la práctica; dominar en forma independiente procesos productivos específicos; y demostrar teórica y prácticamente trabajos complejos e importantes para el proceso productivo.

#### › **Texto guía**

Resulta útil para cualquier actividad de aprendizaje. Consiste en una guía elaborada por la o el docente que, mediante preguntas, va orientando el proceso de aprendizaje de sus estudiantes para la realización de actividades en cada una de las fases de solución de un problema o de elaboración de un proyecto. Permite que las y los estudiantes reflexionen, tomen decisiones basadas en los conocimientos que tienen o que deben obtener y desarrollen la autonomía en la búsqueda de información.

Como puede apreciarse, varias de las metodologías expuestas requieren que las y los estudiantes desarrollen la habilidad de trabajar en equipo, lo cual les será propicio en un contexto laboral futuro. Para ello, el trabajo debe definirse con claridad y ejecutarse según una planificación previa. Dicha planificación tiene que considerar una secuencia de actividades y componentes parciales, los que conducirán al logro del producto final, además de una clara distribución de funciones y responsabilidades entre los miembros del grupo y los correspondientes plazos de entrega. Asimismo, la totalidad de integrantes del equipo tienen que responsabilizarse del producto final y no solo de la parte que corresponde a cada cual; para ello, es necesario que se retroalimenten entre sí y que chequeen los atributos de calidad de todos los componentes del proceso.

Finalmente, es importante subrayar la necesaria atención que se debe prestar a la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a la formación, tomando en cuenta que estas tienen un papel transformador prácticamente en todos los campos de la actividad humana, representando un aporte relevante tanto a la enseñanza como al aprendizaje. Hoy son herramientas imprescindibles para llevar a cabo tanto los procesos de búsqueda, selección y análisis de información, como para

generarla, compartirla y usarla como plataforma para la participación en redes. Representan, además, el soporte de un número creciente de procesos de automatización que debe dominar quien se desempeñe en el área técnica de nivel medio.

## Orientaciones para evaluar el aprendizaje

La evaluación es una actividad cuyo propósito más importante es ayudar a cada estudiante a progresar en el aprendizaje. Para que así sea, debe ser un proceso planificado y articulado con la enseñanza, que ayude al y a la docente a reconocer qué han aprendido sus estudiantes, conocer sus fortalezas y debilidades y, a partir de eso, retroalimentar la enseñanza y el proceso de aprendizaje.

La información que proporciona la evaluación es útil para que los y las docentes, en forma individual y en conjunto, reflexionen sobre sus estrategias de enseñanza e identifiquen aquellas que han resultado eficaces, las que pueden necesitar algunos ajustes y aquellas que requieren de más trabajo con sus estudiantes.

Las sugerencias de evaluación que se incluyen en este Programa no agotan las estrategias ni las oportunidades que puede movilizar cada docente o equipo de docentes para evaluar y calificar el desempeño de sus estudiantes. Por el contrario, se deben complementar con otras tareas y actividades de evaluación para obtener una visión completa y detallada del aprendizaje de cada estudiante.

Dado que la Formación Técnico-Profesional tiene un fuerte componente de aprendizajes prácticos, las situaciones y las estrategias de evaluación deben ser coherentes con esta característica. La mayoría de los Aprendizajes Esperados están formulados en términos de desempeños, por lo que quienes imparten docencia tienen que generar escenarios de evaluación que permitan a sus estudiantes demostrar el dominio de tales desempeños. El mejor escenario es que la tarea consista en elaborar productos, servicios o proyectos

muy cercanos a aquellos que deberán desarrollar en el futuro en el medio laboral.

A continuación, se describen algunos ejemplos habituales de esta clase de escenarios o estrategias:

### › **Demostraciones**

Son situaciones en las que el o la estudiante debe mostrar una destreza, en vivo y frente a su docente, quien evaluará su desempeño mediante una pauta. Todo esto en el contexto de la elaboración de un producto o servicio.

### › **Análisis de casos o situaciones**

Son instancias de evaluación en las que el o la docente entrega a sus estudiantes un caso (que puede ser un plano, un estado financiero, un relato de una situación laboral específica, una orden de trabajo, etc.) acompañado de una pauta de preguntas. Cada estudiante debe analizar el caso y demostrar que lo comprende en todos sus parámetros relevantes, detectando errores u omisiones.

### › **Portafolio de productos**

Es una carpeta o caja donde el estudiante guarda trabajos hechos durante el proceso formativo, ya sea en formato de prototipos concretos, fotografías o videos. De este modo, se puede llevar un registro de sus progresos, ya que permite comparar la calidad de los productos elaborados al inicio y al final del proceso educativo. Una característica particularmente enriquecedora del portafolio es que puede ser evaluado a lo largo de todo este proceso y, sobre esa base, quien enseña orienta a sus estudiantes a fomentar su progreso.

El énfasis en el aprendizaje de desempeños prácticos no quiere decir que los conceptos y aspectos teóricos estén ausentes de la formación técnico-profesional. Cuando sea oportuno, quien imparte las clases debe averiguar si sus estudiantes comprenden ciertos conceptos claves, para lo cual se sugieren estrategias o escenarios adecuados, como los siguientes:

### › **Organizadores gráficos y diagramas**

Instrumentos que exigen distribuir la información y desarrollar relaciones entre conceptos, desafiando

a promover la máxima creatividad para resumir el contenido que se aprende. Las nuevas conexiones y la síntesis elaborada permiten recoger evidencias importantes del aprendizaje alcanzado.

#### › **Mapas conceptuales**

Instrumentos que permiten desarrollar la capacidad de establecer relaciones entre los diferentes conceptos aprendidos y crear otras nuevas, mediante el uso correcto de conectores entre ellos.

Es fundamental que cada docente se apoye en pautas de corrección frente a los desempeños de sus estudiantes, utilizando los indicadores que reflejan el aprendizaje específico que está siendo evaluado; por ejemplo:

#### › **Rúbricas**

Son escalas que presentan diferentes criterios por evaluar y en cada uno de ellos se describen los niveles de desempeño. Son particularmente útiles para evaluar el logro en actividades prácticas de laboratorio, presentaciones, construcción de modelos o proyectos tecnológicos, entre otros.

#### › **Escalas de valoración**

Son instrumentos que miden, sobre la base de criterios preestablecidos, una graduación en el desempeño de las y los estudiantes de manera cuantitativa y cualitativa (por ejemplo: Muy bien – Bien – Regular – Insuficiente).

#### › **Lista de cotejo**

Es un instrumento que señala de manera dicotómica los diferentes aspectos que se quiere observar en las y los estudiantes, de manera individual o colectiva; es decir: Sí/No, Logrado/No logrado, etc. Es especialmente útil para evaluar el desarrollo de habilidades relacionadas con el manejo de operaciones y la aplicación de las normas de seguridad.

La evaluación adquiere su mayor potencial si los y las docentes tienen las siguientes consideraciones:

#### › **Informar a sus estudiantes sobre los aprendizajes que se evaluarán**

Compartir las expectativas de aprendizaje y los

Criterios de Evaluación que se aplicarán favorece el logro de dichos aprendizajes, ya que así tienen claro cuál es el desempeño esperado.

#### › **Planificar las evaluaciones**

Para que la evaluación apoye el aprendizaje, es necesario planificarla de forma integrada con la enseñanza. Al diseñar esa planificación, se deben especificar los procedimientos más pertinentes y las oportunidades en que se recopilará la información respecto del logro de los Aprendizajes Esperados, determinando tareas y momentos pertinentes para aplicarlas, a fin de retroalimentar el proceso de aprendizaje.

#### › **Analizar el desempeño de los y las estudiantes para fundar juicios evaluativos**

Un análisis riguroso del trabajo de las y los estudiantes, en términos de sus fortalezas y debilidades individuales y colectivas, ayuda a elaborar un juicio evaluativo más contundente sobre el aprendizaje construido. Dicho análisis permite a los y las docentes reflexionar sobre las estrategias utilizadas en el proceso de enseñanza y tomar decisiones pedagógicas para mejorar resultados durante el desarrollo de un módulo o de un semestre, o al finalizar el año escolar y planificar el periodo siguiente.

#### › **Retroalimentar a las y los estudiantes sobre sus fortalezas y debilidades**

La información que arrojan las evaluaciones es una oportunidad para involucrar a cada estudiante en el análisis de sus estrategias de aprendizaje. Compartir esta información con quienes cursan la especialidad, en forma individual o grupal, es una ocasión para consolidar aprendizajes y orientarlos acerca de los pasos que deben seguir para avanzar. Este proceso reflexivo y metacognitivo de las y los estudiantes se puede fortalecer si se acompaña con procedimientos de autoevaluación y coevaluación que les impulsen a revisar sus logros, identificar sus fortalezas y debilidades y analizar las estrategias de aprendizaje implementadas.

# Orientaciones para la práctica profesional y titulación

El currículum de la formación técnico-profesional en todo el mundo, Chile incluido, subraya la importancia de que los establecimientos TP establezcan lazos de cooperación con las empresas locales, principalmente con aquellas relacionadas con las especialidades que imparten, con la convicción de que la preparación para el mundo del trabajo y el desarrollo de las respectivas competencias, en general, se logran por el contacto práctico con la situación de trabajo.

Favorecer las prácticas y la formación en alternancia ha sido una tendencia general de este tipo de formación en el mundo que continúa siendo recomendada por los expertos. Sin embargo, es preciso detenerse en las diferencias que existen entre la práctica profesional y la formación en lugares de trabajo. Este último concepto se asocia a la estrategia utilizada en programas formales para permitir que los y las estudiantes desarrollen sus competencias compartiendo los espacios de formación entre el establecimiento educacional y la empresa o centro de entrenamiento, como puede ser la formación dual u otros mecanismos de alternancia. Esto supone que el o la estudiante, durante este proceso de aprendizaje en dos lugares, desarrolla las competencias descritas en el perfil de egreso de su especialidad, mientras que la práctica profesional es un proceso de validación de lo aprendido en la formación técnica-profesional formal, por lo tanto, su objetivo es la aplicación y puesta en práctica –en un contexto laboral real– de las competencias desarrolladas.

En Chile, para recibir el título de técnico de nivel medio, se requiere realizar una práctica profesional en un centro de práctica afín con las tareas y actividades propias de la especialidad. El propósito fundamental de este tipo de experiencia es que los y las estudiantes

validen los aprendizajes que desarrollan durante su formación y puedan integrarlos y aplicarlos en un ambiente de trabajo real. Además, les permite acceder a experiencia laboral que les facilite la transición del mundo educativo al empleo.

El establecimiento educacional debe asumir la responsabilidad de gestionar y supervisar la práctica profesional, además de velar por la calidad del proceso. Asimismo, debe ubicar a la totalidad de estudiantes en los diferentes centros de práctica para que puedan iniciar este ciclo final que, aunque no es parte del Plan de Estudio, es el requisito exigido para la certificación oficial de la formación como técnico. Además, el establecimiento tiene que elaborar el Reglamento de Práctica, conforme a las disposiciones legales, que debe contener todos los aspectos técnicos, pedagógicos y administrativos relacionados con este proceso.

Estas prácticas profesionales permiten construir un vínculo estrecho entre la formación técnica y el mundo del trabajo, lo que posibilita una oportunidad de retroalimentación de los centros de práctica a los establecimientos respecto de los resultados de aprendizajes logrados por sus estudiantes y sobre aquellos ámbitos de la formación que deben fortalecerse y actualizarse.

El periodo de práctica profesional tiene una duración mínima de 450 horas cronológicas, de acuerdo a la normativa actual vigente. No obstante, para dar mayor flexibilidad a su desarrollo, buscando potenciar y facilitar la titulación y la continuidad de estudios, es relevante permitir que las prácticas profesionales comiencen antes del egreso de cuarto medio, una vez que se haya dado cumplimiento a ciertas condiciones, como la aprobación de aquellos módulos o asignaturas

directamente vinculados a la práctica a desarrollar. Así, en el caso de que el establecimiento tenga un régimen anual para la aplicación de sus Programas de Estudio, los y las estudiantes pueden comenzar a realizar su práctica profesional al finalizar tercero medio, es decir, en las vacaciones de verano. En el caso de que el establecimiento tenga un régimen semestral, las prácticas profesionales pueden iniciarse una vez finalizado el primer semestre de tercer año medio, es decir, durante las vacaciones de invierno.

Con el propósito de tener el máximo de claridad respecto de este proceso, se definen los principales conceptos que se utilizan durante esta etapa:

› **Proceso de titulación**

Es el periodo comprendido desde la matrícula de cada estudiante en un establecimiento de Educación Media Técnico-Profesional para la realización de la práctica profesional hasta su aprobación final, incluyendo el cumplimiento de todos y cada uno de los procedimientos necesarios para la obtención y entrega del título de técnico de nivel medio correspondiente, por parte del Ministerio de Educación.

› **Práctica profesional**

Es una actividad que llevan a cabo los y las estudiantes de la Educación Media Técnico-Profesional en un centro de práctica como parte de su proceso de titulación. En este periodo deberá cumplir como mínimo 450 horas cronológicas. El objetivo central de la práctica profesional es validar y aplicar, en un contexto laboral real, los aprendizajes desarrollados durante la formación técnica.

› **Centro de práctica**

Se refiere al espacio fuera del establecimiento educacional, como empresas, reparticiones públicas, fundaciones y otras instituciones productivas y de servicios que desarrollan actividades relacionadas con los Objetivos de Aprendizaje de las especialidades de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional.

› **Plan de práctica**

Es el documento guía elaborado para el desarrollo de la práctica profesional que se estructura de acuerdo con el perfil de egreso del técnico de nivel medio de la especialidad respectiva, en función de las actividades y los criterios de desempeño acordados con la empresa. Este instrumento debe ser firmado por las tres partes involucradas: centro de práctica, establecimiento educacional y estudiante.

› **Profesor guía**

Es el docente técnico designado por el establecimiento para orientar, supervisar, acompañar, elaborar y disponer los documentos de práctica y titulación.

› **Supervisor**

Es el funcionario o trabajador experto designado por el centro de práctica para supervisar, orientar y evaluar el desempeño de los y las estudiantes.

# Orientaciones para el uso de la libre disposición

La Ley General de Educación establece que los establecimientos con Jornada Escolar Completa que utilicen los Programas de Estudio del Mineduc cuentan con seis horas lectivas de libre disposición. Los establecimientos pueden disponer de estas horas como lo estimen más conveniente para llevar a cabo su proyecto educativo, distribuyéndolas en la formación de manera pertinente.

Con el fin de apoyar el proceso de reflexión para la toma de decisiones, se ha construido este documento con orientaciones opcionales para los establecimientos de Educación Media Técnico-Profesional.

El desafío para los establecimientos que brindan formación técnica es desarrollar las mejores estrategias de gestión curricular y pedagógica, para que el tiempo escolar disponible les permita lograr los objetivos planteados en las Bases Curriculares y en sus propios Proyectos Educativos Institucionales (PEI), y así responder con pertinencia a las necesidades educativas de los y las estudiantes, las demandas de los sectores productivos relacionados y de la sociedad en general.

La toma de decisiones sobre la libre disposición tiene que ver con cómo reestructurar y usar el tiempo y en cómo ponerlo al servicio del mejoramiento del aprendizaje y formación de los y las estudiantes. La definición del uso del tiempo de cada establecimiento educacional se inserta y adquiere sentido en el marco de su PEI, de sus planes de mejora y planes de acción de acuerdo a sus prioridades educativas.

En este marco, el proceso de toma de decisión debería resguardar los siguientes aspectos:

## › **Considerar información relevante y de calidad**

Se sugiere incluir la revisión del proyecto educativo institucional; el análisis de los Programas de Estudio del Mineduc y de los resultados de aprendizaje y de sus estrategias remediales, el levantamiento de información a través de entrevistas y encuestas a actores del sector productivo y exalumnos; análisis de estudios o estadísticas disponibles sobre la situación educativa de los estudiantes de la especialidad y sus intereses, entre otros.

## › **Incluir participación**

Se debe considerar la participación de la comunidad educativa y de actores relevantes en instancias específicas, ya sea para el levantamiento de información primaria como para la validación de las propuestas elaboradas.

## › **Contar con respaldo institucional**

Es muy relevante que en estas instancias de análisis participe también el sostenedor, para que las decisiones que tome sobre la libre disposición sean coherentes con las conclusiones a las que se llegue en dichas instancias.

A continuación se presentan algunos criterios metodológicos que deberían ser incluidos en la toma de decisión del uso del tiempo de libre disposición:

## › **Requerimientos desde la Misión institucional**

En el Programa de Estudio de una especialidad deben estar incluidos el énfasis y los aspectos que son distintivos del PEI. Un ejemplo de esta situación es el caso de una institución que imparte la especialidad de Servicios de Turismo, cuya Misión incluye desarrollar

el proceso educativo con estrategias que aborden la interculturalidad. En este caso, será necesario agregar un módulo o asignatura que aborde este objetivo y asignarle el tiempo requerido.

En algunas situaciones, estos aspectos pueden ser abordados sin requerir tiempo escolar, sino que, más bien, mediante metodologías apropiadas y, por ende, su inclusión no afectará al Plan de Estudio.

#### › **Requerimientos desde el entorno productivo**

Para incluir estos requerimientos, es preciso realizar un levantamiento y análisis de información desde el mundo productivo que tiene directa vinculación con la especialidad. Este análisis puede hacer visible la necesidad de incluir en el programa de formación un ámbito de competencias que no está incluido en las Bases Curriculares ni en los Programas de la especialidad. En ese caso, al formular el Plan se deben considerar las horas para el desarrollo de un módulo que responda a ese requerimiento específico que no está presente en los Programas.

Este análisis es fundamental en todas las especialidades porque brindará mayor pertinencia y calidad a los aprendizajes que logren los egresados y las egresadas, lo que potenciará una mejor empleabilidad. En este proceso puede surgir la necesidad de incorporar competencias que son de otra mención u otra especialidad. En ese caso, pueden tomarse módulos de ellas para ser incluidos en el Plan de Estudio. Un ejemplo de esto es el caso de un establecimiento ubicado en una localidad con producción de vides que imparte la especialidad Agropecuaria, mención Agricultura, y que podría tener la necesidad de incluir módulos de la mención

de Vitivinicultura. Otro ejemplo es el caso de un liceo ubicado en una región minera que podría tener la necesidad de incluir, en la especialidad de Mecánica Industrial, módulos de Hidráulica y neumática de la especialidad de Mecánica Automotriz.

#### › **Fortalecimiento de la Formación General o Diferenciada requerida por los y las estudiantes**

En cuanto a los requerimientos vinculados a las necesidades del cuerpo estudiantil, la toma de decisiones debe atender a dos objetivos fundamentales: asegurar la empleabilidad de las egresadas y los egresados desarrollando con mayor profundidad competencias básicas, y lograr un mejor desempeño en la educación superior. Una respuesta a estos objetivos podría ser incluir un módulo nuevo que no es parte de los obligatorios para la EMTP, pero que es necesario para potenciar los aprendizajes requeridos para un mejor desempeño. Esto podría significar, por ejemplo, que en la especialidad de Agropecuaria se incluyera un módulo denominado “Ciencias aplicadas a la agricultura” que aborde aspectos de Biología, Física y Química necesarios para entender ciertos procesos de las plantas, riego y suelos.

Una segunda respuesta podría ser ampliar las horas destinadas a una de las asignaturas ya incluidas en la Formación General que se imparten como obligatorias, por ejemplo, de Matemática, en la especialidad de Dibujo Técnico, para fortalecer los contenidos de tercero medio relativos a Geometría. Otra estrategia sería contemplar un tiempo para la articulación de la Formación General y la Formación Diferenciada, generando instancias de encuentro y discusión de docentes de ambas formaciones.

Esta alternativa permitiría a los y las estudiantes apreciar de manera directa la contribución de la Formación General al logro de las competencias técnicas y genéricas, puesto que dicha formación le da sentido a la ejecución de tareas específicas propias de cada sector productivo.

Para detectar la necesidad de fortalecimiento de la Formación Diferenciada, puede llevarse a cabo un levantamiento de información que considere tanto al sector productivo como a exalumnos y exalumnas, pues ambas partes pueden dar cuenta de las carencias de aprendizajes técnicos o genéricos que afectan el desempeño y posterior trayectoria de aprendizaje y laboral de las y los estudiantes. De esta manera puede determinarse la necesidad de ampliar las horas de uno o más módulos de la Formación Diferenciada para permitir un mejor logro de los Objetivos de Aprendizaje.

#### › **Requerimientos desde la realidad social de la comunidad educativa**

Los establecimientos no son comunidades aisladas de las realidades de sus entornos, y, en este contexto, se pueden priorizar las necesidades de dicha realidad para ser abordada en el tiempo escolar disponible. Un ejemplo de esto puede ser que, en aquellos lugares donde existan graves problemas de salud asociados al sedentarismo y consumo de drogas y alcohol, el establecimiento incorpore en el Plan de Estudio un espacio para Educación Física y Salud para apoyar el esfuerzo de toda la comunidad en el desarrollo de hábitos para el cuidado de la salud.

#### › **Requerimientos de nivelación de Formación General**

Este requerimiento puede surgir a partir de la detección de déficit en aprendizajes de los estudiantes que afecte su desempeño escolar y su posterior trayectoria de aprendizaje y laboral. La respuesta a este diagnóstico puede ser el aumento de horas de Formación General como parte de un proceso de nivelación de contenidos

no logrados en los ciclos y niveles anteriores. Esta opción puede articularse con iniciativas como el Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo a la Educación Superior (PACE), que trabaja en los establecimientos educacionales que atienden a la población más vulnerable y que busca preparar a los y las estudiantes para que ingresen a la Educación Superior y puedan mantenerse en ella hasta la titulación.

#### › **Requerimientos por las capacidades técnicas disponibles para la especialidad**

Este criterio se refiere al análisis de las capacidades de los y las docentes y de la disponibilidad de acceso a infraestructura y recursos de aprendizajes para el adecuado desarrollo de una especialidad. Puede ocurrir que un establecimiento cuente con docentes técnicos con una amplia experiencia, pero que existan debilidades en la infraestructura y recursos disponibles al interior del establecimiento, lo cual se suple con convenios de colaboración con empresas. Esta situación provoca que algunas actividades de aprendizajes deban llevarse a cabo fuera del establecimiento, lo cual implica mayor tiempo para su desarrollo. En otros casos puede ocurrir lo contrario, es decir, que la situación de infraestructura y recursos sea sobresaliente, lo que facilita el logro de los aprendizajes en los y las estudiantes y que permite disminuir el tiempo requerido para el desarrollo de algunos módulos.

# Orientaciones para la formación profesional dual

La formación profesional dual se incorpora a la Educación Media Técnico-Profesional (EMTP) como una estrategia curricular que potencia el aprendizaje de los y las estudiantes con una relación más directa entre los establecimientos educacionales y el sector productivo.

El propósito de la estrategia curricular dual es mejorar la calidad de los aprendizajes de los y las estudiantes de EMTP, además de aportar al requerimiento del país de contar con más y mejores técnicos y técnicas en los diferentes ámbitos de la producción de bienes y servicios.

Desde la perspectiva señalada, la formación dual contempla dos lugares de aprendizaje: el establecimiento educacional y el mundo laboral representado por la empresa, lo que implica armonizar los aprendizajes que se desarrollan en el liceo con los que se trabajan en la empresa. Ambas instituciones (establecimiento educacional y empresa) deben dar respuesta al perfil de egreso señalado en las Bases Curriculares para cada una de las especialidades que ofrece la Formación Diferenciada Técnico-Profesional.

El establecimiento educacional es el responsable de brindar a los y las estudiantes una sólida formación general y técnica. Por tanto, en el caso del dual, este rol implica desarrollar las competencias básicas y la comprensión técnica que requieren para dominar los procesos productivos. La empresa, por su parte, como colaboradora del proceso de aprendizaje, debe ofrecer la oportunidad para que las y los jóvenes desarrollen las competencias técnicas relacionadas con la especialidad y sus respectivas menciones.

Para la implementación del Plan y del Programa de Estudio de una especialidad, en un establecimiento que opta por la formación profesional dual se debe considerar lo siguiente:

- a. El Plan de Estudio se organizará sobre la base de las siguientes alternativas (el liceo debe optar por una de ellas)<sup>4</sup>:
  - › Tres días en el liceo y dos días en la empresa.
  - › Otra especificada en la normativa respectiva.
- b. A su vez, dicho Plan de Estudio podrá ser abordado por medio de alguna de las siguientes modalidades:
  - › Desarrollar todo el Plan de Estudio de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional en dos lugares de aprendizaje: esto se organiza en un proceso de formación compartida entre el liceo y la empresa, que consiste en coparticipar en distinta proporción en los procesos de enseñanza-aprendizaje.
  - › Destinar parte del Plan de Estudio TP a la empresa y, así, complementar los módulos que se imparten en el liceo. Esto, comúnmente, se denomina *alternancia*.
  - › Formación en centro de entrenamiento con participación de la empresa, la que colabora con equipamiento de vanguardia y expertos y expertas para construir los aprendizajes.

<sup>4</sup> El Plan de Estudio deberá ser aprobado mediante Resolución Exenta de la Secretaría Regional Ministerial de Educación, quien a su vez informará por escrito de dicha resolución a la Superintendencia de Educación y a la Agencia de Calidad.

- c. Podrá optarse por la formación dual siempre y cuando se cuente con un número de empresas suficiente en la jurisdicción territorial en la cual se encuentra el establecimiento. Las empresas deben estar formalmente constituidas, cumplir con las normas de salud y seguridad y contar con trabajadoras y trabajadores capacitadas y capacitados que potencien en sus aprendices la calidad de los aprendizajes, resguarden su seguridad personal y den espacios de supervisión al profesor o a la profesora tutor y a los organismos fiscalizadores del Ministerio de Educación.
- d. Para la implementación del modelo dual, el liceo deberá desarrollar un trabajo innovador, planificado, programado y cooperativo. Lo anterior, junto con el Plan de Estudio para el liceo, el plan de aprendizaje para los y las docentes (elaboración del plan de enseñanza en el aula) y el plan de desempeño para el aprendizaje en la empresa, permitirán asegurar las condiciones para el funcionamiento operativo de la formación profesional dual y así, obtener la aprobación para su implementación a partir del año siguiente.

En la actualidad, la formación profesional dual alcanza una cobertura de cerca del 13 % de la matrícula de estudiantes de Formación Diferenciada Técnico-Profesional, por tanto, dado este nivel de cobertura, se requiere una normativa que regule su funcionamiento y resguarde los criterios de calidad y el cumplimiento de sus objetivos; esta se encuentra actualmente en fase de diseño por parte del Ministerio de Educación.



---

Módulos especialidad

# Servicios de Hotelería

---

# 1. Atención al cliente en servicios de hotelería

## INTRODUCCIÓN

En este módulo, de 114 horas pedagógicas, se espera que los y las estudiantes aprendan a relacionarse con clientes y a manejarse de manera formal en los diferentes tipos de servicios. Esto implica que logren competencias para entregar un servicio de calidad a cada cliente. Para ello, se pretende que desarrollen habilidades comunicativas que les permitan enfrentar las diversas situaciones comunicacionales que podrían ocurrir producto de la interacción con huéspedes y clientes. De esta manera, en este módulo se busca que sean capaces de identificar los tipos de clientes y los diferentes servicios que presta el establecimiento; reconocer la importancia que tiene la presentación personal, la disponibilidad y la actitud de servicio; manejar quejas, y solucionar con prontitud los problemas y requerimientos de huéspedes y clientes, manteniendo una postura adecuada al contexto de la prestación de servicio.

Además, se pretende que los y las estudiantes aprendan a trabajar en el *business center* siguiendo los estándares de calidad apropiados (atención personalizada al cliente, servicio de computación, traducción, envío de información, uso de salas ejecutivas, etc.). Por ende, se espera que sean capaces de reconocer las funciones que debe cumplir el personal de la industria hotelera frente al cliente, e identificar su aplicabilidad en casos de conflictos, entregando las soluciones pertinentes.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 1 · ATENCIÓN AL CLIENTE EN SERVICIOS DE HOTELERÍA		114 HORAS	TERCERO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
<p><b>OA 1</b> Atender clientes de acuerdo a sus necesidades, deseos y demandas, aplicando técnicas de comunicación efectiva, interactuando en idioma inglés básico cuando fuese necesario, orientando e informando de manera clara y precisa sobre los servicios del establecimiento, cumpliendo estándares definidos de presentación y aseo personal.</p> <p><b>OA 5</b> Atender el centro de negocios con amabilidad y discreción, en español e inglés básico, para responder a los requerimientos de clientes, utilizando los equipos y sistemas de comunicación, siguiendo los protocolos establecidos.</p>					
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS			
1. Soluciona demandas y necesidades de los clientes, considerando los servicios disponibles en el establecimiento, utilizando un lenguaje adecuado.	<p><b>1.1</b> Discrimina entre tipos de demandas y necesidades de los clientes, considerando edad, género, si es una persona, una familia, un grupo y su nacionalidad</p>	A	D	E	
	<p><b>1.2</b> Responde a demandas y necesidades de los clientes de manera directa o derivando a otra unidad, si corresponde, teniendo en cuenta los servicios disponibles en el establecimiento.</p>	A	C	D	
	<p><b>1.3</b> Registra tipos de demandas y necesidades de los clientes, en los formatos definidos por el establecimiento, ya sea digitales o manuales, con el fin de sistematizar los eventos recurrentes.</p>	A	B	C	
		H			
		H			

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Orienta e informa a los clientes sobre los servicios del establecimiento, cumpliendo con los estándares de presentación y trato.	2.1 Informa a los clientes sobre los diversos servicios que tiene el establecimiento, teniendo en cuenta lo contratado, utilizando un trato formal y cordial en la comunicación.	A	B	
		2.2 Maneja las distintas ofertas de servicios que ofrece el establecimiento, de acuerdo a los tipos de clientes.	A	B	
3.	Atiende a los huéspedes en el centro de negocios de manera amable y cordial, hablando en español o inglés según sea necesario, aplicando criterios de discreción y los protocolos correspondientes.	3.1 Escucha activamente a los huéspedes y responde adecuadamente en inglés o español, según corresponda.	A	C	D
		3.2 Maneja la información acerca de los distintos servicios que presta el hotel, para informar correctamente a los diferentes tipos de huéspedes.	A	B	C
		3.3 Registra la información entregada por el huésped en los formatos establecidos, asegurando la confidencialidad y la discreción necesaria, según sea el caso.	A	C	D
4.	Soluciona las necesidades y requerimientos de los huéspedes de manera cortés, utilizando un lenguaje acorde a la situación y aplicando los protocolos establecidos para ello.	4.1 Responde a las demandas realizadas por los huéspedes, utilizando los medios disponibles para ello y los protocolos del establecimiento.	A	C	D
		4.2 Canaliza al servicio del hotel que corresponda a la necesidad o requerimiento del huésped, verificando que se haya respondido adecuadamente y a tiempo.	A	C	D
		4.3 Registra la información recibida por los huéspedes y la derivación correspondiente en sistemas manuales o digitales, de acuerdo a las políticas del establecimiento, distribuyéndola al departamento que corresponda.	A	C	D

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Atención al cliente en servicios de hotelería</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Tipos de clientes
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	12 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<b>1.</b> 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:**

<b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Elabora una guía en la que aparecen diez tipos de clientes con sus respectivas características y las formas de atención posibles de realizar.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Guía de trabajo.</li> <li>› Sala de computación con computadores y acceso a internet.</li> </ul>
------------------------------------	--

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

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Lleva a sus estudiantes al taller de enlace o sala de computación y los organiza en grupos de cinco.</li><li>› Entrega la guía que elaboró.</li><li>› 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.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Organizados en grupos de cinco, seleccionan dos tipos de cliente.</li><li>› Cada grupo lee y analiza las características de los tipos de clientes y las formas de atención correspondientes.</li><li>› Una vez finalizada la lectura del documento, investigan a tres tipos de clientes.</li><li>› 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.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› 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.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Atención al cliente en servicios de hotelería</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Atención de necesidades del huésped
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	9 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
4. Soluciona las necesidades y requerimientos de los huéspedes de manera cortés, utilizando un lenguaje acorde a la situación y aplicando los protocolos establecidos para ello.	4.1. Responde a las demandas realizadas por los huéspedes, utilizando los medios disponibles para ello y los protocolos del establecimiento.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Demostración guiada

## 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

**Docente:**

- › Prepara el taller de recepción para realizar un juego de roles.
- › Prepara las tarjetas con diferentes situaciones para ser realizadas por los estudiantes en juegos de roles, que pueden ser necesidades o problemas en la atención de huéspedes.
- › Dispone de los materiales requeridos para la actividad.

**Recursos:**

- › Tarjetas con situaciones o problemas.
- › Taller didáctico de recepción.
- › Computadores.
- › Libro de novedades.
- › Lápices.



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

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› En la sala de clases, explica a sus estudiantes que harán un juego de roles en el taller de recepción.</li><li>› Invita a participar activamente observando las reacciones que se pueden generar durante el desarrollo de la dramatización.</li><li>› En el taller de recepción, organiza a sus estudiantes en parejas, y los ubica en las distintas dependencias que tiene el taller.</li><li>› Solicita a cada pareja de estudiantes que saque una tarjeta que contiene la descripción de un problema o una necesidad, la que deben dramatizar.</li><li>› Explica que deben alternarse los roles.</li><li>› Solicita el apoyo de un o una estudiante para realizar una dramatización, la que ayudará al resto del curso a entender lo que se espera de ellos y ellas, señalando que quien resultó elegido asumirá como agente de recepción y su compañero o compañera, como cliente.</li><li>› Realiza el juego de roles completo y una vez terminado, indica los pasos que sus estudiantes deben hacer, desde el saludo hasta la despedida del cliente.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› En parejas realizan el juego de roles, supervisados por su docente, quien hace observaciones sobre aspectos técnicos que deben ser considerados al momento de responder a las demandas de los clientes.</li><li>› Llevan a cabo nuevamente la actividad y, antes de cambiar de pareja, explican los pasos seguidos por cada una de las partes (agente y cliente).</li><li>› Señalan cuáles son los aspectos más importantes al momento de atender a un cliente.</li><li>› Ejercitan los juegos de roles para desarrollar las habilidades para lidiar con los huéspedes y clientes.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Una vez finalizadas las dramatizaciones por parte de los y las estudiantes, realiza una puesta en común para consolidar la importancia de respetar el paso a paso en la solución de problemas o necesidades, en aspectos como mantener una actitud positiva, la postura y el habla.</li></ul>

NOMBRE DEL MÓDULO		Atención al cliente en servicios de hotelería	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GÉNERICOS A EVALUAR	
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.	<p><b>A</b> Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p> <p><b>D</b> Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p><b>E</b> Tratar con respeto a subordinados superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p> <p><b>H</b> Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>	
<b>Selección de cómo evaluar</b>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
Exposición oral sobre los tipos de clientes, sus características y las técnicas de atención.		Escala de apreciación: <ul style="list-style-type: none"> <li>› Presentación personal.</li> <li>› Desarrollo del contenido.</li> <li>› Uso del lenguaje.</li> <li>› Lenguaje corporal.</li> <li>› Coordinación grupal.</li> <li>› Uso del espacio.</li> <li>› Material de apoyo.</li> <li>› Interacción con el material de apoyo.</li> <li>› Proyección de la voz.</li> </ul>	

## BIBLIOGRAFÍA

**Briz, G. A.** (2008). *Saber hablar*. Buenos Aires: Aguilar.

**Chon, K. S., Sparrowe, R. T. y Ribagorda, S. M.** (2001). *Atención al cliente en hostelería*. Madrid: Paraninfo.

**Domínguez, C. H.** (2006). *El servicio invisible: Fundamento de un buen servicio al cliente*. Bogotá: ECOE.

**Forero, M. T.** (2007). *Técnicas de comunicación escrita*. Montevideo: Arquetipo.

**Solé, M. y Barrios, C** (2006). *Saber ser. Saber estar: El manual de las buenas maneras y el protocolo*. Barcelona: Planeta.

**Tschohl, J. y Franzmeier, S.** (1994). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*. Madrid: Díaz de Santos.

**Williams, M.** (1992). *Calidad en el Servicio*. Ciudad de México: Iberoamericana.

## Sitios web recomendados

**Aulafacil.com.** (2014). Lección 27<sup>a</sup> La Calidad en los Servicios.

Recuperado de: <http://www.aulafacil.com/calidad-empresa/curso/Lecc-27.htm>

**Gestiopolis.** (2014). Calidad en el servicio.

Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm>

**Leventergroup.** (2014). Manejo efectivo de quejas: 12 pasos para llevar a un cliente de la insatisfacción al deleite.

Recuperado de: <http://www.leventergroup.com/articulos/hist-9.php>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).



# 2. Servicio de habitaciones

## INTRODUCCIÓN

En este módulo, de 228 horas pedagógicas, se espera que los y las estudiantes sean capaces de atender el departamento de habitaciones de los establecimientos de alojamiento turístico. Así, se busca que sepan identificar la estructura organizacional del departamento y que comprendan que el objetivo principal en el servicio de piso es mantener limpias y atractivas las habitaciones y las áreas públicas del establecimiento, para satisfacer las necesidades de los huéspedes.

Además, se pretende que las y los estudiantes logren distinguir las distintas funciones del departamento de habitaciones (ama de llaves, supervisor, valet, camarera o mucama, aseadores, encargada de lavandería, encargada de lencería), y reconocer y completar documentos relacionados con algún estado (estatus) de las habitaciones, pedidos de reparación a mantenimiento, entrega de ropa a lavandería, entre otros. Asimismo, se espera que aprendan a limpiar habitaciones ocupadas y habitaciones cuyos huéspedes han realizado el cierre de la cuenta (*check out*), y que reconozcan los diferentes productos y herramientas que deben utilizarse en la limpieza de una habitación. También se busca que comprendan cómo funciona el servicio de lavandería, qué servicios otorga y qué productos emplea, que conozcan las técnicas de limpieza y mantención de las áreas públicas del establecimiento, aplicando las normas de higiene y prevención de riesgos que aseguren un adecuado desarrollo en el proceso de habilitación de habitaciones e instalaciones para la satisfacción del huésped.

En este módulo se espera también, que los y las estudiantes desarrollen habilidades y destrezas que permitan asear, higienizar y sanitizar las áreas públicas y las habitaciones, para que aseguren calidad y comodidad y que sean atractivas para el huésped, logrando así su satisfacción.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 2 · SERVICIO DE HABITACIONES		228 HORAS	TERCERO MEDIO				
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD							
<b>OA 4</b>							
Supervisar las actividades de servicios de habitaciones, cuidando que se realicen de acuerdo a los procedimientos y estándares establecidos, y elaborar informes diarios de estado de habitaciones.							
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS					
<b>1.</b> Supervisa las habitaciones, de acuerdo a los procedimientos existentes en el establecimiento y a las orientaciones de la jefatura.	<b>1.1</b> Supervisa la calidad del trabajo realizado por el personal de habitaciones, teniendo en cuenta el estándar definido en el establecimiento y las funciones que a cada uno le corresponden.	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>			
	<b>1.2</b> Maneja procedimientos de limpieza de habitaciones y áreas públicas, según los estándares establecidos y normativas de higiene.	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>I</b>		
	<b>1.3</b> Controla la reposición de los productos y limpieza del mini bar, respetando los procedimientos establecidos por la empresa.	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>H</b>	<b>I</b>
	<b>1.4</b> Elabora un informe de reposición de los productos del mini bar, de acuerdo a la documentación utilizada (servinota).	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>H</b>			

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Supervisa la lavandería, considerando los estándares sanitarios y de seguridad del personal a cargo.	<b>2.1</b> Supervisa la calidad del trabajo realizado por el personal de lavandería, teniendo en cuenta el estándar definido en el establecimiento y las funciones que a cada uno le corresponden.	A	C	D
		<b>2.2</b> Verifica los procedimientos utilizados en el proceso de marcado y lavado de la ropa de huéspedes.	E		
		<b>2.3</b> Realiza de manera manual o digital los cobros por servicio de lavandería en la cuenta de los huéspedes.	C	D	E
3.	Supervisa las áreas públicas del establecimiento, verificando condiciones de higiene y prevención de riesgos de trabajadores y huéspedes.	<b>3.1</b> Distribuye tareas a los aseadores y asigna los espacios del establecimiento, de acuerdo a los requerimientos del día y a los estándares del establecimiento.	A	C	D
		<b>3.2</b> Controla el trabajo realizado, de acuerdo a los procedimientos existentes, normas de higiene y seguridad.	E		
4.	Elabora informes de habitaciones y de todo lo correspondiente al departamento, de acuerdo a los formatos establecidos y con la regularidad requerida.	<b>4.1</b> Registra la información recabada en el proceso de supervisión del servicio de habitaciones, siguiendo los procedimientos estandarizados.	C	E	
		<b>4.2</b> Realiza un informe de cierre del día, ya sea en forma manual o digital, siguiendo los formatos entregados y lo distribuye en las áreas correspondientes.	A	C	D
			H	I	
			A	C	D
			H	I	

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Servicio de habitaciones
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Manual de limpieza de habitaciones
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<b>1.</b> Supervisa las habitaciones, de acuerdo a los procedimientos existentes en el establecimiento y a las orientaciones de la jefatura.	1.2 Maneja procedimientos de limpieza de habitaciones, según los estándares establecidos y normativas de higiene.
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:

<b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>Docente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Elabora un manual de limpieza, en el que aparecen los distintos tipos existentes, detallando sus características e indicaciones de uso.</li> </ul> <b>Recursos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Videos con tipos de limpieza.</li> <li>› Manual de limpieza.</li> <li>› Equipo reproductor de DVD.</li> <li>› Impresora.</li> <li>› Computador.</li> </ul>
<b>EJECUCIÓN</b>	<b>Docente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Entrega un manual de limpieza a cada estudiante e indica que se debe leer en silencio. Recorre la sala, guiando el trabajo de sus estudiantes y contestando las dudas que pudieran surgir de la actividad.</li> <li>› Una vez finalizado la lectura y análisis del manual de limpieza por parte de los y las estudiantes, muestra un video que presentan los procedimientos a realizar.</li> </ul> <b>Estudiantes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Leen el manual y se organizan en parejas o en grupos de no más de tres y analizan los diferentes procedimientos presentados en el manual.</li> <li>› Luego escriben en sus cuadernos un set de preguntas para ir trabajando la comprensión del documento.</li> </ul>
<b>CIERRE</b>	<b>Estudiantes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Una vez finalizada la actividad, formulan preguntas a su docente.</li> </ul> <b>Docente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Aclara conceptos y responde dudas.</li> </ul>

2.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Servicio de habitaciones
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Hacer la cama de una habitación
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	15 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Supervisa las habitaciones, de acuerdo a los procedimientos existentes en el establecimiento y a las orientaciones de la jefatura.	1.2 Maneja procedimientos de limpieza de habitaciones, según los estándares establecidos y normativas de higiene.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Taller de aplicación

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><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Prepara el taller de habitaciones.</li> <li>› Prepara una pauta de observación para la realización de la actividad.</li> <li>› Selecciona un video de cómo hacer la cama de una habitación de hotel.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Taller de especialidad con camas.</li> <li>› Ropa de cama (cubrecolchón, sábana bajera, sábana encimera, funda, frazada, cubrecama).</li> <li>› Video y material audiovisual.</li> <li>› Pauta de observación.</li> </ul>
EJECUCIÓN	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› En la sala de clases, muestra el video con los pasos que se deben seguir para la realización de una cama de habitación de un hotel.</li> <li>› Luego lleva a sus estudiantes al taller de habitaciones y les muestra sus dependencias.</li> <li>› Realiza una demostración paso a paso de cómo hacer la cama, de acuerdo a los estándares solicitados en los hoteles.</li> <li>› Divide a los estudiantes en grupos, de acuerdo al número de camas que tiene el taller.</li> </ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Practican con la compañía de su docente, quien hará las observaciones que correspondan.</li> </ul>
CIERRE	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Finalizada la actividad, se lleva a cabo una reunión en donde manifiestan las dificultades que tuvieron para hacer la cama.</li> </ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Contesta dudas, da consejos y expone la importancia de una cama bien hecha para el descanso del huésped, según los estándares de calidad de un establecimiento de alojamiento turístico.</li> </ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

2.

NOMBRE DEL MÓDULO		Servicio de habitaciones	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>1.</b> Supervisa las habitaciones, de acuerdo a los procedimientos existentes en el establecimiento y a las orientaciones de la jefatura.</p>	<p><b>1.2</b> Maneja procedimientos de limpieza de habitaciones, según los estándares establecidos y normativas de higiene.</p>	<p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>	<p><b>D</b> Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p>
<p><b>Selección de cómo evaluar</b></p>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Durante la actividad de taller, con la pauta de observación, el o la docente irá chequeando el cumplimiento del estándar solicitado para el proceso de hacer la cama, en cada uno de los grupos. En ese contexto va realizando evaluación formativa.</p>		<p>Pauta de observación.</p>	
<p>Los y las estudiantes rinden una prueba de conocimientos sobre los tipos de limpieza que son utilizados en una habitación de hotel.</p>		<p>Prueba de conocimientos sobre distintos aspectos de la tarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Limpieza diaria.</li> <li>› Limpieza a fondo.</li> <li>› Cobertura.</li> <li>› Limpieza <i>check out</i>.</li> <li>› Limpieza procedimientos especiales.</li> </ul>	

## BIBLIOGRAFÍA

**Baez, S.** (1983). *Departamento de ama de llaves*. Ciudad de México: Compañía Editorial Continental, S.A.

**Chon, K. S., Sparrowe, R. T. e Iribagorda, S. M.** (2001). *Atención al cliente en hostelería*. Madrid: Paraninfo.

**López, A.** (1997). *La Gobernanta*. Madrid: Paraninfo.

**Secretaría de Turismo.** (1990). *Manual de operaciones hoteleras*. Ciudad de México: Limusa.

**Simón, M.A.** (2004). *Housekeeping Ama de Llaves*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas

**Toro, J.** (1996). *Habitaciones*. Santiago de Chile: Imprenta Jarsa Impresiones.

## Sitios web recomendados

**Ehow** (2014) *Responsabilidades del personal de limpieza del hotel*. Recuperado de: [http://www.ehowenespanol.com/responsabilidades-del-personal-limpieza-del-hotel-lista\\_430686/](http://www.ehowenespanol.com/responsabilidades-del-personal-limpieza-del-hotel-lista_430686/)

**Ideas propias.** (2014). *Limpieza de habitaciones y áreas de pisos*. Recuperado de [http://www.ideaspropiaseditorial.com/documentos\\_web/documentos/978-84-96585-62-1.pdf](http://www.ideaspropiaseditorial.com/documentos_web/documentos/978-84-96585-62-1.pdf)

**Consejo Federal de Educación** (2014). *Marco de referencia para la formación de mucama*. Recuperado de: [http://www.me.gov.ar/consejo/resoluciones/res11/149-11\\_11.pdf](http://www.me.gov.ar/consejo/resoluciones/res11/149-11_11.pdf)

**HolidayInn.** (2010). *Inspección de habitaciones*. Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=\\_A184XGcAKQ](https://www.youtube.com/watch?v=_A184XGcAKQ)

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).



# 3. Actividades recreativas y de animación

## INTRODUCCIÓN

En este módulo, de 76 horas pedagógicas, se pretende que los y las estudiantes desarrollen competencias para organizar y realizar actividades de animación y recreativas para huéspedes y clientes de establecimientos de alojamiento turístico. Así, se espera que comprendan que el éxito de las actividades de animación y recreativas dependen de una buena planificación, organización, comunicación y coordinación, por lo que es muy importante el rol que asuman en esta actividad de carácter práctico, tanto como anfitriones del establecimiento frente a las autoridades y compañeros como aplicando las normas de prevención de riesgos para resguardar la vida propia y la ajena.

Asimismo, se busca que sean capaces de seleccionar los espacios físicos según las condiciones climáticas de cada zona y de reunir los elementos y equipamiento necesarios para llevar a cabo la actividad, de acuerdo a los requerimientos establecidos por el cliente. Además, se espera que logren trabajar en equipo e individualmente, comunicarse eficazmente y explicar las instrucciones con claridad y precisión para evitar malos entendidos.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 3 · ACTIVIDADES RECREATIVAS Y DE ANIMACIÓN		76 HORAS	TERCERO MEDIO
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD			
<p><b>OA 7</b> Organizar y realizar actividades de animación y recreativas utilizando técnicas comunicativas y de la especialidad, recursos necesarios de acuerdo a las características y requerimientos de cada grupo de turistas y aplicando normas de seguridad y prevención de riesgos.</p>			
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS	
1. Planifica actividades de esparcimiento y entretenimiento según las características de cada grupo de turistas, de acuerdo a los estándares definidos por el establecimiento.	<p><b>1.1</b> Planifica actividades de esparcimiento o entretenimiento, teniendo en cuenta las características de los huéspedes y el tipo de estándar y servicios del establecimiento.</p>	C	D
	<p><b>1.2</b> Selecciona actividades de esparcimiento y/o entretenimiento, de acuerdo las características del grupo.</p>	A E	C D
	<p><b>1.3</b> Organiza los elementos necesarios para la realización de la actividad, incluyendo equipamiento para la prevención de riesgos y considerando el lugar físico y el clima.</p>	C	I

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<p><b>2.</b> Ejecuta actividades de animación y recreativas, teniendo en cuenta las características y requerimientos de los turistas que atiende, incentivando a la participación con un lenguaje apropiado al contexto dado.</p>	<p><b>2.1</b> Dispone, junto con su equipo de trabajo, los distintos elementos necesarios para la realización de la actividad de animación y/o recreativa en el espacio definido, teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos.</p>	<p><b>A</b>      <b>E</b>      <b>K</b></p>
	<p><b>2.2</b> Realiza la actividad de acuerdo a lo planificado, promoviendo la participación de todos los huéspedes, respetando las características y motivaciones que ellos manifiestan.</p>	<p><b>C</b>      <b>D</b>      <b>K</b></p>
	<p><b>2.3</b> Ordena, junto a su equipo de trabajo, el lugar donde fue realizada la actividad, respetando las normas de prevención de riesgos.</p>	<p><b>A</b>      <b>C</b>      <b>D</b> <b>E</b>      <b>K</b></p>
	<p><b>2.4</b> Evalúa, junto con su equipo, los resultados de la actividad ejecutada, teniendo en cuenta las opiniones de los clientes y de las jefaturas.</p>	<p><b>A</b>      <b>D</b>      <b>E</b> <b>I</b></p>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Actividades recreativas y de animación
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Aniversario colegio
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>2.</b> Ejecuta actividades de animación y recreativas, teniendo en cuenta las características y requerimientos de los turistas que atiende, incentivando a la participación con un lenguaje apropiado al contexto dado.</p>	<p>2.1 Dispone, junto con su equipo de trabajo, los distintos elementos necesarios para la realización de la actividad de animación y/o recreativa en el espacio definido, teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos.</p> <p>2.2 Realiza la actividad de acuerdo a lo planificado, promoviendo la participación de todos los huéspedes, respetando las características y motivaciones que ellos manifiestan.</p> <p>2.3 Ordena, junto a su equipo de trabajo, el lugar donde fue realizada la actividad, respetando las normas de prevención de riesgos.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método proyecto

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

<p><b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Prepara una pauta con los pasos y plazos de las tareas a desarrollar en el proyecto.</li> <li>› Gestiona los espacios educativos para la realización de la actividad.</li> <li>› Verifica la disponibilidad de materiales para llevar a cabo la actividad.</li> <li>› Selecciona o elabora formularios para hacer el registro de las labores.</li> </ul> <p><b>Recursos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Computador.</li> <li>› Acceso a internet e impresora.</li> <li>› espacios educativos.</li> <li>› Mantelería, cristalería y vajilla.</li> <li>› Diarios murales.</li> <li>› Equipos de amplificación.</li> <li>› Cartulinas.</li> <li>› Equipos audiovisuales.</li> <li>› Podio.</li> <li>› Banderas.</li> <li>› Radios de comunicación.</li> <li>› Pauta guía para la ejecución del proyecto.</li> <li>› Formularios para registros de labores.</li> </ul>
---	---

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

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› En grupos, desarrollan la pauta con los plazos y tareas planificados por su docente.</li><li>› Se informan de cómo celebrar el aniversario del colegio, entrevistando al grupo de gestión y utilizando medios tecnológicos para averiguar los antecedentes históricos del establecimiento.</li><li>› Planifican y organizan el aniversario del colegio, distribuyendo roles y tareas entre los y las integrantes.</li><li>› Llevan a cabo las actividades planificadas del aniversario, en las fechas señalada en la pauta que fue recibida al inicio del proyecto.</li><li>› Controlan y evalúan la calidad de la celebración del aniversario del colegio.</li><li>› Realizan registros gráficos del proceso.</li></ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Durante todo el proceso, cumple las funciones de orientador y asesor de la actividad.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Reúne a sus estudiantes para hacer un análisis del evento en conjunto corroborando que las actividades fueran realizadas de acuerdo a lo planificado.</li><li>› Responde las preguntas que surgen durante el análisis.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Actividades recreativas y de animación
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Día de la Educación Técnico-Profesional
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>2.</b> Ejecuta actividades de animación y recreativas, teniendo en cuenta las características y requerimientos de los turistas que atiende, incentivando a la participación con un lenguaje apropiado al contexto dado.</p>	<p>2.1 Dispone, junto con su equipo de trabajo, los distintos elementos necesarios para la realización de la actividad de animación y/o recreativa en el espacio definido, teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos.</p> <p>2.2 Realiza la actividad de acuerdo a lo planificado, promoviendo la participación de todos los huéspedes, respetando las características y motivaciones que ellos manifiestan.</p> <p>2.3 Ordena, junto a su equipo de trabajo, el lugar donde fue realizada la actividad, respetando las normas de prevención de riesgos.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método de proyecto

### 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

##### Docente:

- › Prepara una pauta con los pasos y plazos de las tareas a desarrollar en el proyecto.
- › Gestiona los espacios educativos para la realización de la actividad.
- › Verifica la disponibilidad de materiales para preparar la actividad.
- › Selecciona o elabora formularios para hacer el registro de las labores.

##### Recursos:

- › Computador.
- › Acceso a internet e impresora.
- › espacios educativos.
- › Diarios murales.
- › Equipos de amplificación.
- › Cartulinas.
- › Equipos audiovisuales.
- › Podio.
- › Banderas.
- › Radios de comunicación.
- › Pauta guía para la ejecución del proyecto.
- › Formularios para registros de labores.



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

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Se organizan en grupos y desarrollan la pauta con los plazos y tareas elaborados por su docente.</li><li>› Se informan de cómo realizar la celebración del día de la Educación Técnico-Profesional, investigando los antecedentes históricos.</li><li>› Planifican y organizan el día de la Educación Técnico-Profesional, distribuyendo entre los y las estudiantes los roles y las tareas a realizar.</li><li>› Llevan a cabo las actividades planificadas del día de la Educación Técnico-Profesional, en la fecha señalada en la pauta que fue recibida al inicio del proyecto.</li><li>› Controlan y evalúan la calidad de la celebración del día de la Educación Técnico-Profesional.</li><li>› Realizan registros gráficos del proceso.</li></ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Durante todo el proceso, cumple las funciones de orientador y asesor de la actividad.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Reúne a sus estudiantes para hacer un análisis del evento en conjunto, de acuerdo a lo planificado.</li><li>› Destaca las habilidades desarrolladas y los contenidos aplicados, y responde las preguntas que surgen durante el análisis.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Actividades recreativas y de animación	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>2.</b> Ejecuta actividades de animación y recreativas, teniendo en cuenta las características y requerimientos de los turistas que atiende, incentivando a la participación con un lenguaje apropiado al contexto dado.</p>	<p><b>2.1</b> Dispone, junto con su equipo de trabajo, los distintos elementos necesarios para la realización de la actividad de animación y/o recreativa en el espacio definido, teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos.</p>	<p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p><b>D</b> Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p><b>E</b> Tratar con respeto a subordinados superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p>	
	<p><b>2.3</b> Realiza la actividad de acuerdo a lo planificado, promoviendo la participación de todos los huéspedes, respetando las características y motivaciones que ellos manifiestan.</p>		
	<p><b>2.4</b> Ordena, junto a su equipo de trabajo, el lugar donde fue realizada la actividad, respetando las normas de prevención de riesgos.</p>		
<h3>Selección de cómo evaluar</h3>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>La situación a evaluar individual y grupalmente, es la participación en la organización de la celebración del aniversario del colegio.</p>		<p>Pauta de cotejo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Cumple con la presentación personal.</li> <li>› Trabaja en equipo de manera prolija.</li> <li>› Coordina los equipos de trabajo utilizando un lenguaje formal en el trato.</li> <li>› Reúne los materiales.</li> <li>› Realiza el montaje de las áreas asignadas.</li> <li>› Ejecuta el servicio.</li> <li>› Realiza el achique o postservicio de la actividad.</li> <li>› Cumple con los plazos establecidos.</li> </ul>	

3.

## BIBLIOGRAFÍA

**Bernabeu, N.** (2009). *Creatividad y aprendizaje: El juego como herramienta pedagógica*. Madrid: Narcea.

**Bolaño, M. T. E.** (2005). *Quehacer del ocio: Elementos teóricos de recreación*. Armenia: Kinesis.

**Boullòn, M. y Rodríguez W** (1984). *Un nuevo tiempo libre. Tres enfoque teóricos-prácticos*. Ciudad de México: Tillas.

**Castellano, M.I.** (2012). *Procesos de servicio en restaurant*. Madrid: Síntesis.

**García, O.F.** (2008). *Operaciones básicas y servicios en bar y cafeterías*. Madrid: Paraninfo.

**García, O.F.** (2011). *Operaciones básicas y servicios en restaurantes y eventos especiales*. Madrid: Paraninfo.

**López, R.** (2008). *Creatividad con todas sus letras: Diccionario de conceptos y expresiones habituales del campo temático de la creatividad*. Santiago de Chile: Universitaria.

## Sitios web recomendados

**Fundación Turismo para todos.** (2014). *Manual de recreación para pequeños hoteles*. Recuperado de: <http://www.turismoparatodos.org.ar/libros/recreacion.pdf>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).



# 4. Servicio de eventos

## INTRODUCCIÓN

En este módulo, de 190 horas pedagógicas, se busca que los y las estudiantes puedan preparar, organizar y montar eventos desde la perspectiva de la industria hotelera, además de reconocer, organizar y servir en diferentes tipos de eventos y banquetes, según los requerimientos de los clientes y previniendo situaciones de riesgos.

Este es un módulo de carácter práctico en el que se espera que los y las estudiantes sean capaces de establecer las diferencias entre eventos según las horas del día (desayuno, almuerzo, cena), según las necesidades del cliente (desayuno, *brunch*, almuerzo, cóctel, *buffet*, etc.) y según el tipo de celebración (inauguraciones, matrimonios, aniversarios, eventos religiosos, seminarios, etc.), para otorgar los servicios correspondientes a cada uno de ellos. Además, se busca que logren distinguir diversos menús, dependiendo de distintos factores, como tipo de evento o cantidad de personas, cuidando aspectos en el ámbito de la presentación personal, higiene y seguridad de clientes y trabajadores.

Asimismo, en este módulo se pretende que los y las estudiantes lleven a cabo diversos tipos de montaje y prestar distintos tipos de servicio de alimentos y bebidas. Asimismo, se busca que aprendan a preparar diversos cócteles, y a distinguir diferencias entre los tipos de vinos y sus cepas, servirlos adecuadamente y armonizarlos con los alimentos correspondientes.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 4 · SERVICIO DE EVENTOS		190 HORAS	TERCERO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
<b>OA 8</b>					
Realizar montaje de eventos y servicios, disponiendo los espacios, equipos, implementos y ornamentos de acuerdo a los objetivos y programa del evento y orientaciones del cliente y considerando normativa sanitaria, de seguridad y prevención de riesgos.					
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS			
1. Ejecuta el servicio (atención a la mesa) de alimentos y bebidas, utilizando las técnicas de atención al cliente y tiempos de atención, respetando normas de presentación personal e higiene, según los requerimientos del evento.	<b>1.1</b> Clasifica tipos de eventos, los implementos según el tipo servicio, seleccionando <i>bigfour</i> (mantelería, utensilios, <i>petit</i> menaje y cristalería, cubiertos y vajilla) y los tipos de montaje, de acuerdo al objetivo y las orientaciones dadas por el cliente.	C	D	E	
	<b>1.2</b> Selecciona implementos, utensilios y ornamentos, de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando las normas de higiene, realizando un trabajo prolijo y en equipo.	C	D	E	
	<b>1.3</b> Efectúa las operaciones de preservicio ( <i>mise en place</i> ), de acuerdo al tipo de servicio y montaje que ofrecerá, considerando las normas establecidas, los requerimientos del cliente y procedimientos vigentes.	C	D	E	
	<b>1.4</b> Realiza el postservicio (achique) una vez terminado el evento, trabajando en equipo y siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa hotelera.	C	D	E	

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Ambienta los lugares definidos con los implementos, utensilios, ornamentos seleccionados de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando las normas de higiene, realizando un trabajo prolijo y en equipo.	<b>2.1</b> Diseña montajes de lugares, de acuerdo al evento a realizar, considerando las normas de higiene y de protocolo.	C	D	K
		<b>2.2</b> Realiza el montaje de mesas de acuerdo al servicio a realizar, considerando elementos complementarios, como iluminación, arreglos florales, u otros, sin descuidar las normas de protocolo.	C	D	K
		<b>2.3</b> Realiza las tareas de manera coordinada con otros puestos de trabajo, considerando el tipo de evento.	C	D	E
		<b>2.4</b> Realiza el postservicio (achique) una vez terminado el evento, trabajando en equipo y siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa hotelera.	C	D	E

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Servicio de eventos</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Montaje básico para una mesa
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	15 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<b>1.</b> Ejecuta el servicio (atención a la mesa) de alimentos y bebidas, utilizando las técnicas de atención al cliente y tiempos de atención, respetando normas de presentación personal e higiene, según los requerimientos del evento.	1.3. Efectúa las operaciones de preservicio ( <i>mise en place</i> ), de acuerdo al tipo de servicio y montaje que ofrecerá, considerando las normas establecidas, los requerimientos del cliente y procedimientos vigentes.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Demostración guiada
DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:	
<b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>Docente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Prepara el taller didáctico de restorán para llevar a cabo el montaje de mesas.</li> <li>› Reúne los materiales pedagógicos necesarios para realizar la actividad.</li> </ul> <b>Recursos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Mantelería, vajilla, cubiertos, cristalería.</li> </ul>

4.

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

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› En la sala de clases, explica a sus estudiantes que harán un montaje básico de una mesa en el taller didáctico de restorán. Los invita a participar activamente.</li><li>› En el taller didáctico de restorán, organiza a sus estudiantes en parejas y les asigna las mesas que serán utilizadas por cada una.</li><li>› Da las instrucciones a cada pareja para que reúna los implementos a utilizar en el montaje.</li><li>› Explica que deben alternarse y seguir los mismos pasos.</li><li>› Lleva a cabo el montaje de una mesa: pone el mantel y posteriormente va explicando la ubicación que tienen la vajilla, la cubertería y la cristalería en el montaje.</li><li>› Una vez realizado el montaje, muestra a sus estudiantes la mesa montada y hace hincapié en la ubicación de cada uno de los implementos.</li><li>› Invita a los y las estudiantes a realizar el montaje de una mesa, entregando una retroalimentación inmediata.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Llevan a cabo el montaje de manera individual, mientras su pareja lo o la observa.</li><li>› Una vez realizado el montaje, el o la pareja hace observaciones a los pasos seguidos por quien montó la mesa. Luego, cambian de ubicación y siguen el mismo procedimiento.</li><li>› Señalan cuáles son los aspectos más importantes al momento de llevar a cabo un montaje.</li><li>› Ejercitan el montaje hasta que hayan internalizado el orden, en el cual se debe realizar el montaje básico de una mesa.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Señalan cuáles son los pasos a seguir en el montaje básico de una mesa.</li></ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Aclara dudas sobre el proceso de montaje básico.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Servicio de eventos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Uso de la bandeja
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	15 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>1.</b> Ejecuta el servicio (atención a la mesa) de alimentos y bebidas, utilizando las técnicas de atención al cliente y tiempos de atención, respetando normas de presentación personal e higiene, según los requerimientos del evento.</p>	<p>1.2 Selecciona implementos, utensilios y ornamentos, de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando las normas de higiene, realizando un trabajo prolijo y en equipo.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Taller de aplicación
DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:	
<p><b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Prepara el gimnasio techado para llevar a cabo la actividad.</li> <li>› Prepara una pauta de observación para la realización de la actividad.</li> <li>› Selecciona un video donde se presente el uso de bandejas.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Bandejas.</li> <li>› Botellas.</li> <li>› Implementos deportivos para obstáculos (<i>steps</i>, conos, etc.).</li> </ul>

4.

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

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› En la sala de clases, muestra el video con los pasos que se deben seguir para el correcto uso de la bandeja.</li><li>› Lleva a los estudiantes al gimnasio y les muestra cómo está habilitado para la realización de la actividad.</li><li>› Realiza una demostración paso a paso, de cómo usar la bandeja.</li><li>› Durante la actividad, hace las observaciones que correspondan.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Practican mientras su docente las y los observa.</li></ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Bandeja.</li><li>› Botellas.</li><li>› Pauta de observación.</li><li>› Video del uso de una bandeja.</li><li>› Equipo de reproducción de video.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Indica los principales problemas o obstáculos presentados y la forma de sobrellevarlos.</li></ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Señala cuáles son los aspectos más relevantes que se debe considerar al momento de utilizar la bandeja, como la importancia de distribuir correctamente el peso para evitar accidentes y mantener una postura erguida que les ayude con el equilibrio.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Servicio de eventos	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>1.</b> Ejecuta el servicio (atención a la mesa) de alimentos y bebidas, utilizando las técnicas de atención al cliente y tiempos de atención, respetando normas de presentación personal e higiene, según los requerimientos del evento.</p>	<p><b>1.2</b> Selecciona implementos, utensilios y ornamentos, de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando las normas de higiene, realizando un trabajo prolijo y en equipo.</p>	<p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>	<p><b>D</b> Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p>
		<p><b>E</b> Tratar con respeto a subordinados superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p>	<p><b>I</b> Utilizar eficientemente los insumos para los procesos productivos y disponer cuidadosamente los desechos, en una perspectiva de eficiencia energética y cuidado ambiental.</p>
<b>Selección de cómo evaluar</b>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Los y las estudiantes rinden prueba práctica del uso de la bandeja en un espacio techado del establecimiento.</p>		<p>Pauta de cotejo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Tiene una postura erguida.</li> <li>› Mantiene el equilibrio de la bandeja.</li> <li>› Distribuye los elementos según su peso en la bandeja.</li> <li>› Resiste el peso de la bandeja con los implementos.</li> <li>› Sorteas los obstáculos con facilidad.</li> <li>› Cumple los estándares de tiempo establecido.</li> <li>› Limpia el espacio utilizado una vez finalizada la evaluación.</li> </ul>	

4.

## BIBLIOGRAFÍA

**Alacreu, G. J. R.** (2003). *Gestión de banquetes*. Madrid: Síntesis S.A

**Cerra, J.** (1997). *Cursos de servicios hoteleros*. Madrid: Paraninfo.

**Foster, D.** (1994). *Introducción a la industria de la hospitalidad*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.

**Gallegos, J.** (1997). *Manual práctico de restaurante*. Madrid: Paraninfo.

**Kotschevar, K. y Tanke, M.** (1991). *Administración de bares y negocios de bebidas*. Ciudad de México: Instituto Educativo.

**Mesalles, L.** (2003). *Eventos, reuniones y banquetes: Organización, gestión y comercialización de los servicios contratados en un establecimiento de calidad*. Barcelona: Laertes.

**Shugart, G. S., Molt, M., Wilson, M. F., West, B. B. y Antillón, A. H.** (1993). *Cómo preparar banquetes de 25 hasta 500 personas: Recepciones, buffet, comidas*. Ciudad de México: Limusa.

## Sitios web recomendados

**Qualityconcepts.** (2014) *Recursos humanos en Hotelería*.

Recuperado de: <http://www.quality-concepts.net/EXTRACTO%20MANUAL%20BANQUETES.pdf>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).



# 5. Inglés técnico para la industria de la hospitalidad

## INTRODUCCIÓN

El inglés es el idioma reconocido internacionalmente como el medio de comunicación en el mundo de los negocios y del turismo. Por esta razón, las personas que trabajan en el área del turismo y la hotelería ven ampliadas sus posibilidades de trabajo si pueden comunicarse en esta lengua.

Considerando que la industria hotelera está principalmente dirigida a satisfacer al cliente y que este puede proceder de diversos lugares del mundo, el propósito de este módulo, de 228 horas pedagógicas, es que los y las estudiantes desarrollen habilidades y conocimientos esenciales del inglés para desenvolverse mejor en el contexto de la hotelería.

Se espera que, practicando las cuatro habilidades del idioma (hablar, escribir, escuchar, leer), las y los estudiantes amplíen su vocabulario y aprendan a expresar las funciones relacionadas con el servicio de hotelería. Así se busca que sean capaces de intercambiar mensajes simples en forma cordial (como saludar, presentarse y presentar a otros, brindar información básica, hacer sugerencias, dar direcciones y responder preguntas) y de comprender textos orales y escritos, informativos y descriptivos, impresos y digitales y extraer información específica y general de ellos. Asimismo, se pretende que logren escribir mensajes simples y breves en inglés (completar formularios, redactar *e-mails* o notas, etc.).

Finalmente, se espera que usen las habilidades del idioma inglés como una herramienta que les permita desarrollar mayores conocimientos y seguir aprendiendo acerca de temas relacionados con el turismo y la hotelería.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>MÓDULO 5 · INGLÉS TÉCNICO PARA LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD</b>	<b>228 HORAS</b>	<b>TERCERO MEDIO</b>
---	------------------	----------------------

### OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD

#### OA 9

Comunicarse en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<b>1.</b> Interactúa en idioma inglés en conversaciones o situaciones comunicativas en la recepción, atención inicial y despedida de los huéspedes o clientes, considerando los servicios contratados.	<b>1.1</b> Recepciona a los huéspedes, les da la bienvenida o despedida y les informa sobre los servicios presentes en el hotel.	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">A</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">D</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">E</div> </div>
	<b>1.2</b> Informa al huésped sobre protocolos de acción, de acuerdo a situaciones emergentes como: pérdida de equipaje, confirmación de vuelos, custodia de equipaje, reservas en restorán, etc.	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">A</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">D</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">E</div> </div> <div style="margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">H</div> </div>
	<b>1.3</b> Responde y ofrece información relacionada con: destinos turísticos, tarifas, tipos de cambio, medios de transporte y trayectos según las necesidades del cliente.	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">A</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">D</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">E</div> </div> <div style="margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">H</div> </div>
	<b>1.4</b> Resuelve situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la estadía en el hotel, directamente con huésped, o por vía telefónica y/o virtual.	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">A</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">D</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">E</div> </div> <div style="margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">H</div> </div>
	<b>1.5</b> Gestiona reservas y otros servicios de alojamientos, utilizando medios de comunicación como teléfono e Internet.	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">A</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">B</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">C</div> </div> <div style="margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">D</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">E</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">H</div> </div>

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
		<b>1.6</b> Interactúa en conversaciones telefónicas en las que, soluciona situaciones imprevistas para los huéspedes y usuarios del hotel.	A	B	C
			D	E	H
		<b>1.7</b> Entrega recomendaciones, descripciones o comparaciones para ayudar a un huésped a tomar decisiones respecto de un programa, servicio y/o atractivo turístico.	A	B	D
			E	H	
2.	Produce mensajes orales con claridad y coherencia de acuerdo a situaciones específicas de comunicación, como descripciones, indicaciones, procedimientos y entregar información relevante.	<b>2.1</b> Comunica información importante relativa a procedimientos de evacuación (vías de escape, zona de tsunami, etc.), cuidados de la salud, indicaciones para llegar a un lugar, zonas no seguras en la ciudad.	A	D	E
			H		
		<b>2.2</b> Comunica información relevante al cliente en relación con buenas prácticas según el lugar donde se encuentren (por ejemplo: prohibición de tomar fotografías, vestimenta especial, zona de protección ecológica, etc.).	A	B	C
		D	E	H	
		<b>2.3</b> Describe lugares de importancia, hechos históricos, platos típicos, celebraciones, fiestas típicas, atractivos y equipamiento turístico, de una zona específica de acuerdo a las necesidades del cliente.	A	B	C
			D	E	H
3.	Atiende las mesas ofreciendo los servicios del restorán del establecimiento, en idioma inglés, considerando el menú disponible y entregando los detalles de cada plato ofertado.	<b>3.1</b> Describe los platos de la carta y/o el menú del establecimiento, dando cuenta de los ingredientes y la forma de preparación de los alimentos y bebidas.	A	C	E
		<b>3.2</b> Toma la orden de los clientes en una comanda y verifica con ellos los platos solicitados.	A	C	E

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Inglés técnico para la industria de la hospitalidad</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	¿Qué servicios tiene el hotel?
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	9 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<b>1.</b> Interactúa en idioma inglés en conversaciones o situaciones comunicativas en la recepción, atención inicial y despedida de los huéspedes o clientes, considerando los servicios contratados.	1.1 Recepciona a los huéspedes, les da la bienvenida o despedida y les informa sobre los servicios presentes en el hotel.
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

##### Docente:

- › Elabora una guía en inglés, en la que aparecen los distintos tipos de servicios con los que cuenta un hotel.

##### Recursos:

- › Guía en inglés.
- › Computador con acceso a internet e impresora.
- › Equipo de reproducción de audio.
- › Grabaciones de audio con diálogos de temas relativos al hotel.
- › Papel para impresión.

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

EJECUCIÓN

**Docente:**

- › Entrega una guía a cada estudiante e indica que deben analizarla en silencio.
- › Recorre la sala, guiando el trabajo de sus estudiantes y contestando las dudas que pudieran surgir de la actividad.
- › Una vez que las y los estudiantes han finalizado el análisis de la guía, el o la docente les hace escuchar diálogos en inglés, en los que la o el funcionario hotelero describe los servicios del establecimiento.
- › Solicita a los y las estudiantes que se reúnan en parejas y simulen una conversación en inglés, entre un cliente y un funcionario de un hotel, en la que el cliente solicita información y el funcionario del hotel le responde.

**Estudiantes:**

- › Leen la guía entregada por su docente.
- › Una vez finalizada la lectura, se organizan en parejas o en grupos de no más de tres y analizan los diferentes servicios con los que cuentan los establecimientos hoteleros y en qué consisten.
- › Escriben en sus cuadernos un set de preguntas para ir trabajando la comprensión del documento.
- › Simulan una conversación en inglés, entre un cliente y un funcionario de un hotel, intercambiando roles.

**Recursos:**

- › Guía para cada estudiante.
- › Audios en inglés.
- › Equipo de reproducción de audio.

CIERRE

**Estudiantes:**

- › Una vez finalizada la actividad, formulan preguntas a su docente.

**Docente:**

- › Entrega retroalimentación sobre la actividad realizada y aclara conceptos y responde dudas.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Inglés técnico para la industria de la hospitalidad</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Descripción de platos
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	12 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<b>3.</b> Atiende las mesas, ofreciendo los servicios del restorán del establecimiento, en idioma inglés, considerando el menú disponible y entregando los detalles de cada plato ofertado.	3.1 Describe los platos la carta y/o el menú del establecimiento, dando cuenta de los ingredientes y la forma de preparación de los alimentos y bebidas.
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

##### Docente:

- › Elabora una guía con las indicaciones para la elaboración de una carta en inglés.
- › Prepara una carta en inglés, con diferentes platos de entrada, fondo y postres.

##### Recursos:

- › Carta en inglés con diferentes platos.
- › Guía.
- › Taller de enlace.
- › Computador con acceso a internet.
- › Proyector digital para presentación.
- › Pizarra interactiva.
- › Hojas carta.
- › Impresora.

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

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Lleva a sus estudiantes al taller de enlace. Les explica que deben leer la guía con las indicaciones de la actividad.</li><li>› Indica que una vez finalizada la lectura, deben investigar tres diferentes tipos de carta de distintos tipos de restaurantes de comida típica.</li><li>› Presenta a los y las estudiantes, la carta realizada con anterioridad para que sepan el tipo de producto que deben presentar.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Se organizan en grupos de cinco y cada uno debe elaborar una carta en inglés que contenga entradas, platos de fondo y postres. Deben presentarla impresa, termolaminada y anillada.</li><li>› Exponen en inglés la carta diseñada, presentando los platos al resto del curso, entregando las características de cada uno.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Una vez finalizadas las exposiciones, presentan a su docente las dificultades que tuvieron al preparar y exponer la carta.</li></ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Entrega retroalimentación a cada grupo y destaca la importancia del dominio del vocabulario y la forma para describir la preparación de cada plato.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Inglés técnico para la industria de la hospitalidad	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>1.</b> Interactúa en idioma inglés en conversaciones o situaciones comunicativas en la recepción, atención inicial y despedida de los huéspedes o clientes, considerando los servicios contratados.</p>	<p><b>1.1</b> Recepciona a los huéspedes, les da la bienvenida o despedida y les informa sobre los servicios presentes en el hotel.</p>	<p><b>A</b> Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p>	<p><b>B</b> Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas y buscando alternativas y soluciones cuando se presenta un problema pertinente a las funciones desempeñadas.</p>
<p><b>Selección de cómo evaluar</b></p>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Prueba oral sobre los servicios que puede presentar un hotel A través de un juego de roles, los y las estudiantes entregan las características que presenta el hotel, dónde el o la estudiante cumple el rol del funcionario del hotel y el o la docente, el rol de cliente.</p>		<p>Prueba de conocimientos sobre servicios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Lavandería.</li> <li>› Recepción.</li> <li>› Reservas.</li> <li>› <i>Roomservice</i>.</li> <li>› Bar.</li> <li>› Restorán.</li> <li>› Piscina.</li> <li>› Conserjería.</li> </ul>	

5.

## BIBLIOGRAFÍA

**Dubicka, I., y O’Keefe, M.** (2013). *English for international tourism*. Harlow: Pearson.

**Jones, L.** (2005). *Welcome!: English for the travel and tourism industry*. Cambridge: Cambridge University Press.

**O’Hara, F.** (2002). *Be my Guest. English for the Hotel Industry*. Cambridge: Cambridge University Press.

**Stott, T. y Revelle, R.** (2005). *Highly Recommended: English for the Hotel and Catering Industry*. Oxford: Oxford University Press.

**Walker, R. y Harding, K.** (2009). *Oxford English for Careers: Tourism 1*. Oxford: Oxford University Press.

## Sitios web recomendados

**Sampleletter.** (2012). *Hotel apology letter&Business Apology Letter*.  
Recuperado de: <http://www.foundletters.com/search/hotel-apology-letter/>

**Pearson.** (2014). *English for International Tourism*  
Recuperado de: <http://www.pearsonelt.com/tourism/samples>

**Saber Inglés.** (2014). *Vocabulario de Inglés*.  
Recuperado de: <http://www.saberingles.com.ar/lists/tourism.html>

**Receptionist.** (2014). *Reception*.  
Recuperado de: <http://www.accor.com/en/recruitment-and-careers/professions-guide/receptionist-mf.html>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).



# 6. Información turística

## INTRODUCCIÓN

El propósito de este módulo, de 152 horas pedagógicas, es que los y las estudiantes conozcan las características turísticas de Chile, para entregar información a los visitantes cuando sea necesario. Se espera que comprendan la vinculación que existe entre la geografía, el patrimonio y el turismo, que identifiquen y valoren las maravillas naturales y culturales que ofrece el país en esas materias y que reconozcan su valor patrimonial y cultural.

Esto implica que se espera que los y las estudiantes sean capaces de entender claramente los aspectos históricos del turismo, sus orígenes, conceptos turísticos, formas y tipos de turismo que pueden ser realizados por las personas que se trasladan de un país a otro.

Además, se pretende que logren identificar nociones básicas del relieve chileno, las grandes unidades geomorfológicas y la división político-administrativa del país, así como el clima, la hidrografía, y la flora y fauna de cada región. De este modo, se busca que los y las estudiantes sean capaces de reconocer y describir a los clientes los atractivos turísticos (geográficos, patrimoniales, históricos, etc.) y el clima de las distintas zonas de Chile, y así poder recomendarles actividades según sus intereses, lo que les facilita desempeñarse adecuadamente en el campo laboral.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>MÓDULO 6 · INFORMACIÓN TURÍSTICA</b>	152 HORAS	CUARTO MEDIO
---	-----------	--------------

**OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD**

**OA 2**  
 Orientar e informar al turista sobre los atractivos turísticos de la zona y su correspondiente normativa de conservación, seleccionando información relevante sobre aspectos históricos, culturales, geográficos, económicos, de contingencia, requerimientos sanitarios, disposiciones legales vigentes, según corresponda, de acuerdo a las necesidades, deseos y demandas del turista, respetando los protocolos existentes y utilizando técnicas de comunicación efectiva en español e inglés básico.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
<b>1.</b> Sistematiza información sobre atractivos turísticos de la zona seleccionada, considerando necesidades, demandas y/o intereses de los turistas.	<b>1.1</b> Investiga en la web y/o en textos impresos sobre aspectos atractivos turísticos de la zona, en sus componentes históricos, culturales, geográficos, económicos, de contingencia, sociales, flora y fauna, de la zona seleccionada, incluyendo temas de protección del medio ambiente y del patrimonio.	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
		<b>D</b>	<b>E</b>	<b>H</b>
	<b>1.2</b> Selecciona información de interés turístico, de acuerdo a tipología de turistas que visitan la zona seleccionada.	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
		<b>D</b>	<b>E</b>	<b>H</b>
	<b>1.3</b> Categoriza la información de acuerdo a ámbitos relevantes (histórico-geográficos, patrimoniales, flora y fauna, económico-sociales, u otros), considerando intereses que expresan los turistas que visitan la zona.	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
		<b>D</b>	<b>E</b>	<b>H</b>

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
<p><b>2.</b> Informa al turista sobre atractivos turísticos, como la configuración geográfica, climática, flora y fauna, de acuerdo al tipo de turista y a requerimientos planteados.</p>	<p><b>2.1</b> Orienta a los turistas respecto de los destinos turísticos patrimoniales nacionales, indicando normas de seguridad, medidas de protección del ambiente y del patrimonio nacional, respetando protocolos y legislación vigente.</p>	A	B	C
	<p><b>2.2</b> Señala a los turistas la configuración geográfica, climática y la flora y fauna de los destinos turísticos, considerando el tipo de turistas, sus intereses y necesidades.</p>	A	B	C
	<p><b>2.3</b> Responde consultas orales, aclara dudas o profundiza explicaciones ante la demanda de los turistas integrantes del grupo, utilizando un lenguaje y un tono de voz adecuado.</p>	A	B	C
	<p><b>2.4</b> Responde consultas por escrito de clientes, ya sea en español o inglés básico, sobre los principales atractivos turísticos naturales de diferentes zonas del país, empleando medios digitales y tecnológicos.</p>	A	B	C
	<p><b>2.5</b> Utiliza y mantiene a disposición mapas geográficos para la entrega de información, proponiendo rutas turísticas, de acuerdo a las necesidades y características del cliente, considerando factores de tiempo, clima y medios de transporte.</p>	A	B	C
		D	E	H
		D	E	H

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
<b>3.</b>	Informa al turista, sobre aspectos históricos, sociales, culturales y económicos de la región o zona de referencia, de acuerdo al tipo de turista y a requerimientos planteados.	<b>3.1</b> Relata a los turistas aspectos históricos, sociales, culturales y económicos del destino seleccionado, adecuando las explicaciones a las condiciones actuales.	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
			<b>D</b>	<b>E</b>	<b>H</b>
		<b>3.2</b> Responde consultas orales, aclara dudas o profundiza explicaciones frente a demandas de los turistas integrantes del grupo, utilizando un lenguaje y un tono de voz adecuado.	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
			<b>D</b>	<b>E</b>	<b>H</b>
		<b>3.3</b> Responde consultas por escrito de clientes, ya sea en español o inglés básico, sobre hechos históricos, sociales, culturales y económicos de diferentes zonas del país, empleando medios digitales y tecnológicos.	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
			<b>D</b>	<b>E</b>	<b>H</b>
		<b>3.4</b> Utiliza y mantiene a disposición mapas históricos, archivos digitales, portafolios u otros para la entrega de información en respuesta a las inquietudes del turista.	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
			<b>D</b>	<b>E</b>	<b>H</b>

**6.**

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Información turística</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Mini atlas regional
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	15 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<b>1.</b> Sistematiza información sobre atractivos turísticos de la zona seleccionada, considerando, demandas y/o interés de los turistas.	1.1 Investiga en la web y/o en textos impresos sobre aspectos atractivos turísticos de la zona, en sus componentes históricos, culturales, geográficos, económicos de contingencias sociales, flora y fauna de la zona seleccionada, incluyendo temas de protección del medio ambiente y del patrimonio.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método proyecto

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

#### Docente:

- › Prepara una pauta con los pasos y plazos de las tareas a desarrollar en el proyecto.
- › Gestiona los espacios educativos para la realización del proyecto.
- › Verifica la disponibilidad de materiales para llevar a cabo el proyecto.
- › Prepara una rúbrica para evaluar el proyecto.

#### Recursos:

- › Pauta guía para la ejecución del proyecto.
- › Rúbrica.
- › Taller de enlace.
- › Hojas tamaño carta.
- › Atlas geográfico-militar.
- › Papel diamante.



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

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Se organizan en grupos y desarrollan la pauta con los plazos y tareas elaborados por su docente.</li><li>› Se informan sobre cómo elaborar el miniatlas regional.</li><li>› Planifican y organizan las actividades a realizar en la elaboración del miniatlas.</li><li>› En el taller de enlace o sala de computación, confeccionan el miniatlas regional de acuerdo a las indicaciones entregadas en la pauta.</li><li>› Revisan y evalúan el miniatlas antes de su impresión, termolaminado y anillado.</li></ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Durante todo el proceso cumple las funciones de orientador y asesor de la actividad.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Una vez entregado el miniatlas, hace una puesta en común de la importancia de conocer la división político-administrativa para poder dar información sobre el país a los huéspedes o clientes.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Información turística</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Atractivos turísticos naturales
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	15 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<b>2.</b> Informa al turista sobre atractivos turísticos, como la configuración geográfica, climática, flora y fauna, de acuerdo al tipo de turista y a requerimientos planteados.	2.1 Orienta a los turistas respecto de los destinos turísticos patrimoniales nacionales, indicando normas de seguridad, medidas de protección del ambiente y del patrimonio nacional, respetando protocolos y legislación vigente.
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

**Docente:**

- › Elabora una guía en la que aparece la descripción de dos atractivos naturales por región.
- › Confecciona una guía sobre cómo elaborar una presentación en formato digital.

**Recursos:**

- › Computador.
- › Taller de enlace.
- › Computador con acceso a internet e impresora.
- › Proyector digital para la presentación.
- › Pizarra interactiva.
- › Guía con atractivos turísticos.



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

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Lleva a sus estudiantes al taller de enlace, los organiza en parejas y les entrega la guía.</li><li>› Explica a sus estudiantes que deben analizar la guía entregada y que una vez finalizada la lectura, deben investigar tres atractivos naturales.</li><li>› Indica que basándose en ese documento y lo investigado, deben elaborar una exposición con apoyo de material audiovisual.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› En parejas, sortean la región que le corresponde a cada uno.</li><li>› Cada grupo lee y analiza las características de los atractivos naturales y los pasos para elaborar una presentación en formato digital.</li><li>› Una vez finalizada la lectura del documento, investigan tres atractivos naturales más, según la región sorteada.</li><li>› Con la información obtenida, elaboran un material de apoyo (presentación en formato digital), el que será presentado al resto del curso en una exposición.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Finalizadas todas las exposiciones, realiza un análisis de los puntos centrales de estas.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Información turística	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p>2. Informa al turista sobre atractivos turísticos, como la configuración geográfica, climática, flora y fauna, de acuerdo al tipo de turista y a requerimientos planteados.</p>	<p><b>2.1</b> Orienta a los turistas respecto de los destinos turísticos patrimoniales nacionales, indicando normas de seguridad, medidas de protección del ambiente y del patrimonio nacional, respetando protocolos y legislación vigente.</p>	<p><b>A</b> Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p> <p><b>B</b> Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas y buscando alternativas y soluciones cuando se presenta un problema pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p><b>D</b> Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p><b>E</b> Tratar con respeto a subordinados superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p> <p><b>H</b> Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>

## Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Los y las estudiantes realizan una exposición oral sobre los atractivos turísticos naturales, haciendo uso de los medios tecnológicos disponibles.</p>	<p>Escala de apreciación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Cumplen con la presentación personal.</li><li>› Presenta estructura de la exposición.</li><li>› Presenta el contenido solicitado.</li><li>› Desarrolla el contenido más allá de lo solicitado.</li><li>› Utiliza lenguaje formal para exponer.</li><li>› Proyecta su voz de manera audible.</li><li>› Utiliza un lenguaje corporal adecuado a la situación.</li><li>› Utiliza el espacio disponible.</li><li>› Presenta material audiovisual.</li><li>› Interactúa con el material audiovisual.</li><li>› Trabajan de manera coordinada.</li></ul>

## BIBLIOGRAFÍA

**Gazmuri, C.** (2012). *Historia de Chile 1891-1994: Política, economía, sociedad, cultura, vida privada, episodios*. Santiago de Chile: RIL.

**Instituto Geográfico Militar.** (1986). *Geografía de Chile*. Santiago de Chile: Instituto Geográfico Militar.

**Kottler, P., Bowen, J., Makens, J., y Sánchez, C. M. A.** (1997). *Mercadotecnia para hotelería y turismo*. Ciudad de México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

**Marsal, C.D.** (2012). *Hecho en Chile: Reflexiones en torno al patrimonio cultural*. Santiago de Chile: Fondart

**Molina, S.** (1997). *Conceptualización del turismo*. Ciudad de México: Limusa.

**Urrutia, A.** (1977). *Principios elementales de turismo*. Santiago de Chile: Universitaria.

## Sitios web recomendados

**Gochile.** (2014). *Principales destinos para visitar Chile*. Recuperado de: [www.gochile.cl](http://www.gochile.cl)

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo 2015).



# 7. Servicio de recepción y reservas

## INTRODUCCIÓN

Por medio de este módulo, de 228 horas pedagógicas, se espera que los y las estudiantes conozcan cómo opera el área de recepción y reservas de los hoteles, que es el lugar donde ocurren algunas de las principales interacciones con los huéspedes. Por lo anterior, se espera que fortalezcan sus capacidades de comunicación y utilicen eficientemente los sistemas especializados de la industria hotelera nacional e internacional.

De esta manera, se pretende que los y las estudiantes sean capaces de identificar las funciones específicas del departamento de recepción de un hotel y efectuar los procedimientos operativos de reservas, ingreso y egreso de huéspedes, servicio de mensajería y telefonía, custodia de equipaje, reserva de servicios y acogida al cliente, garantizando la calidad del servicio y utilizando técnicas de protocolo adecuadas a la ocasión. También se busca que logren completar los diversos documentos y formularios que se emplean en el departamento de recepción de un hotel, además de reconocer los sistemas contables que allí se utilizan, dentro de un contexto nacional e internacional.

Asimismo, se espera que puedan describir al huésped las características de las habitaciones y los servicios del establecimiento, e indicarle tarifas, tiempos y formas de pago; anular reservas y efectuar todos los procedimientos relativos al *check in* y *check out* de los huéspedes; llevar a cabo las actividades de preservicio en la recepción (verificar los asuntos pendientes del turno anterior señalados en el libro de novedades); revisar y preparar las tarjetas de registro para las llegadas del turno; y revisar los estados de las habitaciones (limpias, sucias, etc.) y asignarlas de acuerdo a las necesidades de cada cliente. Finalmente, se espera que apliquen las normas básicas de contabilidad en el cierre de caja.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 7 · SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS		228 HORAS	CUARTO MEDIO
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD			
<p><b>OA 3</b> Realizar reservas, <i>check in</i> y <i>check out</i> de clientes, utilizando <i>software</i> de administración hotelera, de acuerdo a los protocolos e informando con claridad sobre los servicios, condiciones de pago, costos y otros aspectos, aplicando la normativa del consumidor.</p> <p><b>OA 6</b> Preparar el cierre de cuenta en los tiempos establecidos, notificando los cobros de cada servicio en la moneda que corresponda, utilizando documentación comercial y registrando toda la información requerida para cada transacción, de acuerdo a normativa tributaria y de protección al consumidor y haciendo uso de las TIC.</p>			
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS	
1. Realiza procedimientos de reservas, utilizando el <i>software</i> correspondiente y aplicando los protocolos definidos.	<p><b>1.1</b> Informa a los clientes sobre los servicios del establecimiento y las condiciones de pago durante su estadía, de acuerdo a normativa vigente y a los protocolos del establecimiento.</p>	A	C D
	<p><b>1.2</b> Registra de manera computacional o manual la solicitud de reserva de los clientes, asegurándose que la información registrada sea la correcta.</p>	A	C D
		E	H

7.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<p><b>2.</b> Realiza procedimientos de ingreso de clientes en el establecimiento hotelero, de acuerdo a los formatos y protocolos existentes.</p>	<p><b>2.1</b> Ingresa a clientes, realizando el <i>check in</i>, utilizando los formatos digitales o manuales de registro existentes en el establecimiento, de acuerdo a protocolos establecidos y al tipo de contrato con el cliente.</p>	<p><b>B</b>      <b>C</b>      <b>D</b></p>
	<p><b>2.2</b> Asigna las habitaciones según lo indicado por reservas, de acuerdo a los requerimientos del cliente y la disponibilidad existente.</p>	<p><b>A</b>      <b>C</b>      <b>D</b> <b>E</b></p>
	<p><b>2.3</b> Informa al huésped de los servicios que tiene el establecimiento, de acuerdo a las condiciones asociadas a su reserva.</p>	<p><b>A</b>      <b>C</b>      <b>E</b> <b>H</b></p>
	<p><b>2.4</b> Informa al cliente el costo de su estadía y las diferentes formas de pago, siguiendo las políticas de la empresa y respetando la normativa vigente.</p>	<p><b>A</b>      <b>C</b>      <b>E</b> <b>H</b></p>

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
3.	Prepara el cierre de la cuenta según los procedimientos establecidos por el establecimiento.	3.1 Registra detalladamente la información de los consumos realizados por huéspedes en los distintos departamentos, para el cierre de la cuenta.	A C D E
		3.2 Presenta al huésped su estado de cuenta con el detalle de los distintos consumos realizados durante su estadía en el establecimiento, en el formato definido por el hotel y por la normativa tributaria correspondiente.	A C D
		3.3 Señala las condiciones y modalidades de pago y de exención tributaria, si corresponde, según la nacionalidad del huésped.	B C D
4.	Utiliza comprobantes de pago (factura nacional, factura de exportación o boleta), de acuerdo a la normativa tributaria existente en el país, para realizar el cierre de la cuenta de huéspedes y/o clientes, utilizando las TIC que corresponda.	4.1 Selecciona el comprobante de pago según nacionalidad del huésped para la cancelación de la estadía, según las normas tributarias existentes.	C I
		4.2 Ingresa la información sobre el total de la estadía de los huéspedes para realizar cierre de la cuenta en los sistemas tecnológicos definidos por el establecimiento, considerando las diferentes formas de pago existentes.	H

7.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Servicio de recepción y reservas
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Estados de cuenta
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	15 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>3.</b> Prepara el cierre de la cuenta según los procedimientos establecidos por el establecimiento.</p>	<p>3.1 Registra detalladamente la información de los consumos realizados por huéspedes en los distintos departamentos, para el cierre de la cuenta.</p> <p>3.2 Presenta al huésped su estado de cuenta con el detalle de los distintos consumos realizados durante su estadía en el establecimiento, en el formato definido por el hotel y por la normativa tributaria correspondiente.</p>
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

##### Docente:

- › Elabora el formato de los estados de cuenta de los huéspedes.
- › Elabora una guía en la que aparecen los consumos realizados por los huéspedes, el tipo de habitación y el total de los consumos por departamento.
- › Fotocopia los estados de cuenta según el número de huéspedes y las guías.

##### Recursos:

- › Guía.
- › Estados de cuenta.
- › Fotocopiadora.
- › Computador e impresora.
- › Pizarra, plumón y borrador.



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

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Explica el método para completar los estados de cuenta.</li><li>› Distribuye los materiales para que sus estudiantes puedan realizar la actividad.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Individualmente, leen la guía y completan los estados de cuenta.</li><li>› De acuerdo a las indicaciones que aparecen en la guía, realizan el cierre de la cuenta del huésped.</li></ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Guía.</li><li>› Estados de cuenta.</li><li>› Lápiz mina.</li><li>› Goma.</li><li>› Calculadora.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Una vez finalizada la actividad, responde las inquietudes de sus estudiantes y destaca la importancia que tiene la concentración y el compromiso en un trabajo de calidad, al momento de traspasar los valores de los vales de consumo al estado de cuenta.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Servicio de recepción y reservas
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Factura nacional / Factura de exportación
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	9 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>4.</p> <p>Utiliza comprobantes de pago (factura nacional, factura de exportación o boleta), de acuerdo a la normativa tributaria existente en el país para realizar el cierre de la cuenta de huéspedes y/o clientes, utilizando las TIC que corresponda.</p>	<p>4.1 Selecciona el comprobante de pago según nacionalidad del huésped para la cancelación de la estadía, según las normas tributarias existentes.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Taller de aplicación

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

<p><b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Prepara la sala de clases.</li> <li>› Prepara una guía con los datos que serán utilizados por sus estudiantes.</li> <li>› Fotocopia las facturas nacionales y de exportación.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Facturas.</li> <li>› Computador e impresora.</li> <li>› Fotocopiadora.</li> <li>› Guía.</li> <li>› Lápiz pasta azul.</li> <li>› Calculadora.</li> </ul>
<p><b>EJECUCIÓN</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Explica los procedimientos para completar una factura nacional y de exportación.</li> <li>› Entrega el material para realizar la actividad.</li> </ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Leen la guía con los datos para completar las facturas, tanto nacional como de exportación.</li> <li>› Completan las facturas, mientras su docente las y los observa y les hace comentarios, cuando corresponde.</li> </ul>
<p><b>CIERRE</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Una vez recibidos todos los formatos completados por sus estudiantes, destaca la importancia que tiene la nacionalidad del huésped al momento de emitir un documento contable, ya que, en el caso que sean extranjeros, están exentos del IVA, por lo que se debe utilizar una factura de exportación.</li> </ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Servicio de recepción y reservas	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>4.</b> Utiliza comprobantes de pago (factura nacional, factura de exportación o boleta), de acuerdo a la normativa tributaria existente en el país para realizar el cierre de la cuenta de huéspedes y/o clientes, utilizando las TIC que corresponda.</p>	<p><b>4.1</b> Selecciona el comprobante de pago según nacionalidad del huésped para la cancelación de la estadía, según las normas tributarias existentes.</p>	<p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>	<p><b>I</b> Utilizar eficientemente los insumos para los procesos productivos y disponer cuidadosamente los desechos, en una perspectiva de eficiencia energética y cuidado ambiental.</p>
<h3>Selección de cómo evaluar</h3>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Los y las estudiantes realizan una prueba de aplicación sobre los comprobantes de pago.</p>		<p>Prueba de conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Completan las facturas nacionales y de exportación con los detalles de los consumos.</li> <li>› Realiza el cálculo de los valores:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Netos.</li> <li>- Exentos.</li> <li>- IVA.</li> <li>- Total.</li> </ul> </li> <li>› Realiza conversión de peso a dólar.</li> </ul>	

7.

## BIBLIOGRAFÍA

**Dorado, C.** (1996). *Manual de recepción y atención al cliente*. Madrid: Síntesis S.A.

**Navarro, U.A.** (2009). *Recepción y reservas*. Madrid: Paraninfo.

**López, S.** (2000). *Recepción y atención al cliente*. Madrid: Paraninfo.

**Toro, J. M.** (1996). *Habitaciones*. Santiago de Chile: Ediciones Hoteleras Toral.

## Sitios web recomendados

<http://www.turismoparatodos.org.ar/libros/recepcion.pdf>

[www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl)

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo 2015).



# 8. Servicio de coctelería y vinos

## INTRODUCCIÓN

En este módulo, que tiene una duración de 152 horas pedagógicas, se busca que los y las estudiantes desarrollen habilidades para la preparación de coctelería y técnicas de servicio de vinos desde la perspectiva de la industria hotelera. De este modo, se espera que reconozcan los distintos tipos de cóctel, así como los diferentes tipos de cepas de vino para satisfacer los requerimientos de los clientes.

En este módulo, de carácter netamente práctico, se pretende que las y los estudiantes aprendan a establecer las diferencias entre los elementos necesarios para la elaboración de los cócteles (como los tipos de destilados y los diferentes procesos de destilación), los utensilios para realizar las preparaciones (como las cocteleras y los vasos mezcladores), y los distintos tipos de cristalería en que las bebidas alcohólicas y no alcohólicas pueden ser servidas. Además, se busca que logren calcular y solicitar correctamente las cantidades de bebidas necesarias para su provisión interna.

Asimismo, se espera que los y las estudiantes logren las competencias para realizar el servicio del vino y que logren identificar, por medio de la degustación, las diferentes características organolépticas de los vinos blancos, rosados y tintos. También se pretende que puedan sugerir el consumo de vinos determinados, en función de los platos solicitados. Además, se busca que sean capaces de ofrecer y presentar los cócteles y vinos según sus características, de manera responsable e informada, dando una breve explicación.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 8 · SERVICIO DE COCTELERÍA Y VINOS		152 HORAS	CUARTO MEDIO
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD			
<b>OA 8</b> Realizar montaje de eventos y servicios, disponiendo los espacios, equipos, implementos y ornamentos de acuerdo a los objetivos y programa del evento y orientaciones del cliente y considerando normativa sanitaria, de seguridad y prevención de riesgos.			
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS	
<b>1.</b> Elabora los cócteles para el evento de acuerdo al servicio, cuidando normas de higiene y respetando los requerimientos del cliente.	<b>1.1</b> Identifica los tipos de cócteles para eventos, utilizando técnicas de preparación según las características del evento y los requerimientos del cliente.	C	D E
	<b>1.2</b> Calcula la cantidad de insumos para la preparación de cócteles en grandes cantidades, de acuerdo a los requerimientos del evento.	B E	C I D
	<b>1.3</b> Prepara cócteles para diversos tipos de eventos, utilizando los implementos, utensilios e insumos adecuados, de acuerdo a lo solicitado por el cliente y aplicando normas de higiene en la preparación.	B E	C I D
<b>2.</b> Realiza el servicio de vinos aplicando las técnicas correspondientes, de acuerdo al servicio ofrecido en el evento.	<b>2.1</b> Maneja los diferentes tipos de servicio de vino, de acuerdo a las características del evento, según los servicios contratados por el cliente.	C	D
	<b>2.2</b> Determina maridaje (armonización de vinos y comidas según las características organolépticas de los alimentos), de acuerdo al servicio ofrecido a los clientes del evento.	A E	C I D

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Servicio de coctelería y vinos</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Los vinos y sus cepas
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<b>2.</b> Realiza el servicio de vinos aplicando las técnicas correspondientes, de acuerdo al servicio ofrecido en el evento.	2.1 Maneja los diferentes tipos de servicio de vino, de acuerdo a las características del evento, según los servicios contratados por el cliente.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Trabajo de investigación

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

<b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Elabora una pauta de investigación sobre los vinos en Chile, en la que define las partes del trabajo y los estándares con los cuales será evaluado.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Fotocopiadora.</li> <li>› Hojas.</li> <li>› Computador con internet.</li> <li>› Proyector digital para la presentación.</li> <li>› Pizarra interactiva.</li> <li>› Taller de enlace o sala de computación.</li> <li>› Pauta de investigación.</li> </ul>
<b>Ejecución</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Lleva a sus estudiantes al taller de enlace o sala de computación y organiza grupos de tres integrantes.</li> <li>› Explica que cada grupo tendrá que investigar sobre dos cepas, e indicar los tipos de vino que se elaboran con ellas, el maridaje recomendado y sus características.</li> </ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Elaboran, después de la investigación, una exposición con apoyo de material audiovisual para ser presentada al resto del curso.</li> </ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Observa las presentaciones realizadas por cada grupo y, al final de las exposiciones, destaca la importancia que tiene conocer los distintos cepajes para brindar un servicio de calidad.</li> </ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Servicio de coctelería y vinos</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Familia de alcoholes
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<b>1.</b> Elabora los cócteles para el evento de acuerdo al servicio, cuidando normas de higiene y respetando los requerimientos del cliente.	1.3 Prepara cócteles para diversos tipos de eventos, utilizando los implementos, utensilios e insumos adecuados, de acuerdo a lo solicitado por el cliente y aplicando normas de higiene en la preparación.
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

#### Docente:

- › Elabora una guía en la que menciona las familias de alcoholes existentes.

#### Recursos:

- › Guía.
- › Fotocopiadora.
- › Computador con internet.

8.

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

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Lleva a sus estudiantes al taller de enlace y organiza grupos de tres integrantes. Les explica que deben analizar la guía entregada y que una vez finalizada la lectura, deben investigar dos familias de alcoholes y sus características.</li><li>› Explica a sus estudiantes que, basándose en el documento y lo investigado, deben elaborar una exposición con apoyo de material audiovisual.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› En grupos, sortean dos tipos de familias de alcoholes.</li><li>› Cada grupo lee y analiza la guía.</li><li>› Una vez finalizada la lectura del documento, investigan dos familias y los procesos de elaboración.</li><li>› Con la información obtenida, elaboran un material de apoyo (presentación en formato digital) que será presentado al resto del curso en una exposición.</li></ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Taller de enlace.</li><li>› Documento elaborado por la o el docente.</li><li>› Acceso a internet.</li><li>› Proyector digital para la presentación.</li><li>› Pizarra interactiva.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Observa el desarrollo de las presentaciones de cada grupo. Al final de las exposiciones, destaca la importancia que tiene conocer los distintos tipos de alcoholes, para brindar un servicio de calidad.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Servicio de coctelería y vino	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>2.</b> Realiza el servicio de vinos aplicando las técnicas correspondientes, de acuerdo al servicio ofrecido en el evento.</p>	<p><b>2.1</b> Maneja procedimientos de limpieza de habitaciones, según los estándares establecidos y normativas de higiene.</p>	<p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>	<p><b>D</b> Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p>
<h3>Selección de cómo evaluar</h3>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Los y las estudiantes realizan una investigación sobre los diferentes tipos de cepas, sus procesos de elaboración y el maridaje recomendado.</p>		<p>Escala de apreciación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Presenta estructura de la exposición.</li> <li>› Presenta el contenido solicitado.</li> <li>› Desarrolla el contenido más allá de lo solicitado.</li> <li>› Utiliza lenguaje formal para exponer.</li> <li>› Proyecta su voz de manera audible.</li> <li>› Utiliza un lenguaje corporal adecuado a la situación.</li> <li>› Utiliza el espacio disponible.</li> <li>› Presenta material audiovisual.</li> <li>› Interactúa con el material audiovisual.</li> <li>› El equipo trabaja de manera coordinada.</li> </ul>	

8.

## BIBLIOGRAFÍA

**Dominé, A., Faber, A., y Schlagenhauer, M.** (2009). *El libro del bar y de los cócteles*. Königswinter: Ullmann.

**García, O. F.** (2008). *Operaciones Básicas y Servicios en Bar y Cafetería*. Madrid: Paraninfo.

**Gallego, G.** (2006). *Coctelería y enología: Consejos para una preparación y servicio excelentes de vinos y cócteles*. Vigo: Ideaspropias Editorial

**Shugart, G. S., Molt, M.F., West, B. B. y Antillon, A. H.** (1993). *Cómo preparar banquetes de 25 hasta 50 personas: Recepciones, buffets, comidas*. Ciudad de México: Limusa.

## Sitios web recomendados

Cómo servir el vino:

<http://www.interpatagonia.com/vinos/servir.html>

[http://www.protocolo.org/social/la\\_mesa/como\\_servir\\_una\\_botella\\_de\\_vino.html](http://www.protocolo.org/social/la_mesa/como_servir_una_botella_de_vino.html)

Preparación de cócteles:

<http://www.coctelesfaciles.com/>

<http://www.bebidasytragos.com/>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).



# 9. Servicio de información bilingüe

## INTRODUCCIÓN

El inglés es el idioma reconocido internacionalmente como el medio de comunicación en el mundo de los negocios y del turismo. Por esta razón, las personas que trabajan en el área del turismo y la hotelería ven ampliadas sus posibilidades de trabajo si pueden comunicarse en esa lengua.

Considerando que la industria hotelera está principalmente dirigida a satisfacer al cliente y que este puede proceder de diversos lugares del mundo, el propósito de este módulo, de 228 horas pedagógicas, es que los y las estudiantes desarrollen competencias del idioma inglés para desenvolverse mejor en el contexto de la hotelería.

Se espera que, practicando las cuatro habilidades del idioma (hablar, escribir, escuchar, leer), las y los estudiantes amplíen su vocabulario y aprendan a expresar las funciones relacionadas con el tema. Así, se busca que sean capaces de interactuar en situaciones más específicas, como hacer recomendaciones, ofrecer y confirmar información, responder a una solicitud y reclamos, ofrecer disculpas o persuadir en forma cordial y amable. Asimismo, se pretende que puedan informar sobre los atractivos turísticos propios de la región o zona, extrayendo información de textos, folletos, páginas web, entre otros.

Al final del proceso, se espera que los y las estudiantes, además de desarrollar las funciones básicas del idioma relacionadas con el área, sean capaces de desenvolverse en inglés en situaciones más específicas, como las ya descritas. Se espera también que puedan brindar información y orientar al huésped acerca de las características y atractivos de una zona, región o ciudad de interés, refiriéndose a aspectos como información cultural, geográfica, económica, social o relacionada con la naturaleza.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 8 · SERVICIO DE INFORMACIÓN BILINGÜE		228 HORAS	CUARTO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
<b>OA 9</b>					
Comunicarse en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos.					
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS			
<b>1.</b> Lee y comprende información general y específica de textos en idioma inglés relacionados con la industria hotelera, como también conversaciones, descripciones, avisos, etc.	<b>1.1</b> Emplea y describe información general y específica presente en descripciones y avisos, por ejemplo, información acerca de cambios en horarios, ubicación de un atractivo o sitio turístico, reservas, etc.	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	
	<b>1.2</b> Consulta e interpreta mapas turísticos, manuales, instructivos, folletos turísticos, para informar y orientar al huésped.	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>H</b>	
<b>2.</b> Lee, comprende y extrae información general y específica de diferentes textos escritos en el idioma inglés (como folletos, mapas, itinerarios, textos descriptivos) relacionados con la industria turística.	<b>2.1</b> Comunica información turística relevante, recopilada en mapas, folletos, boletas y menús a los clientes.	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	
	<b>2.2</b> Extrae y comunica información general y detalles en textos descriptivos, como folletos o artículos acerca de lugares turísticos, instalaciones y equipamiento del hotel.	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>H</b>	
	<b>2.3</b> Aplica vocabulario técnico relacionado con los sistemas de pago y antecedentes personales presentes en la documentación del hotel.	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	
<b>3.</b> Redacta textos informativos simples y breves en inglés (como <i>e-mails</i> , indicaciones, notas).	<b>3.1</b> Registra información del huésped, en formularios, consignando sus antecedentes de identificación, procedencia y otros relevantes en la atención turística.	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>H</b>	
	<b>3.2</b> Redacta y envía <i>e-mails</i> en los que dan indicaciones, ofrecen disculpas, describen un hotel, hacen confirmación de una reserva y/o servicio turístico, cotizan servicios turísticos, etc.	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	
		<b>D</b>	<b>E</b>	<b>H</b>	

9.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	SERVICIO DE INFORMACIÓN BILINGÜE
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Confirmación de una reserva
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	9 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
3. Redacta textos informativos simples y breves en inglés (como <i>e-mails</i> , indicaciones, notas).	3.2 Redacta y envía <i>e-mails</i> en los que dan indicaciones, ofrecen disculpas, describen un hotel, hacen confirmación de una reserva y/o servicio turístico, cotizan servicios turísticos, etc.
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><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Escribe, en inglés, un correo electrónico simulando ser un cliente. En este, solicita una reserva y explica los tipos de servicios que desea para su estadía.</li> <li>› Elabora una guía en inglés, en la que se detallan los pasos que deben seguir sus estudiantes para dar respuesta a la solicitud enviada.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Guía en inglés.</li> <li>› Computador con acceso a internet.</li> <li>› Impresora.</li> </ul>
EJECUCIÓN	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Lleva a sus estudiantes al taller de enlace.</li> <li>› Entrega la guía con las indicaciones con los pasos a seguir.</li> <li>› Explica que hay un correo electrónico para responder la solicitud de un cliente y entrega la clave para que sus estudiantes puedan acceder a dicho correo.</li> <li>› Recorre la sala guiando el trabajo de sus estudiantes y contestando las dudas que pudieran surgir de la actividad.</li> </ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Leen la guía y, una vez finalizada la lectura, responden en inglés (de manera individual) el correo, confirmando o rechazando la solicitud del huésped.</li> <li>› Una vez que han contestado el <i>e-mail</i>, lo envían al correo institucional de su docente.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Computador con acceso a internet.</li> <li>› Correo electrónico.</li> <li>› Diccionario español-inglés.</li> <li>› Una copia del texto guía por cada estudiante.</li> </ul>
CIERRE	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Hace un análisis de los aspectos formales que se deben considerar al momento de dar respuesta a un correo electrónico, teniendo en consideración el lenguaje técnico.</li> </ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>SERVICIO DE INFORMACIÓN BILINGÜE</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Ingreso telefónico de reservas
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	12 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<b>3.</b> Redacta textos informativos simples y breves en inglés (como <i>e-mails</i> , indicaciones, notas).	3.1 Registra información del huésped, en formularios, consignando sus antecedentes de identificación, procedencia y otros relevantes en la atención turística.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Taller de aplicación

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

#### Docente:

- › Prepara el taller de recepción.
- › Prepara una guía en inglés, con la información de los servicios, tarifas, disponibilidad y tipos de habitaciones con los que cuenta el hotel.
- › Fotocopia de los formatos de formularios de reserva de habitaciones.
- › Plan de reservas detallado.

#### Recursos:

- › Guía en inglés.
- › Plan de reservas detallado (en inglés).
- › Formulario de reservas (en inglés).
- › Computador.
- › Impresora.
- › Fotocopiadora.

9.

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

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Explica los procedimientos para realizar la actividad.</li><li>› Entrega el material de la actividad.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Leen la guía con los datos para completar los formatos para el registro de una reserva.</li><li>› Se organizan en parejas para realizar un juego de roles, en donde uno será el agente y otro el cliente. Las parejas deben cambiar roles una vez que hayan completado los formularios de reservas.</li></ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Formulario de reservas.</li><li>› Lápiz pasta.</li><li>› Plan de reservas detallado.</li><li>› Diccionario español-inglés.</li><li>› Guía con información de los servicios, tarifas, disponibilidad, tipos de habitaciones con los que cuenta el hotel.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Señalan en inglés los principales aspectos que se deben considerar al momento de la toma de una reserva, como el tono de voz adecuado, postura correcta, forma apropiada de responder el teléfono y uso de vocabulario técnico correcto.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Servicio de información bilingüe	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>3.</b> Redacta textos informativos simples y breves en inglés (como <i>e-mails</i>, indicaciones, notas).</p>	<p><b>3.2</b> Redacta y envía <i>e-mails</i> en los que da indicaciones, ofrecen disculpas, describen un hotel, hacen confirmación de una reserva y/o servicio turístico, cotizan servicios turísticos, etc.</p>	<p><b>A</b> Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p>	<p><b>B</b> Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas y buscando alternativas y soluciones cuando se presenta un problema pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>
		<p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>	<p><b>H</b> Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>
Selección de cómo evaluar			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Los y las estudiantes responden una solicitud de reserva a través de un correo electrónico en inglés.</p>		<p>Rúbrica: El correo electrónico se evaluará utilizando una rúbrica, mediante la cual cada docente calificará el desempeño de sus estudiantes según su dominio de la comunicación escrita, la prolijidad del trabajo donde dan cuenta del lenguaje técnico utilizado, de los aspectos formales en la redacción y la presentación del correo.</p>	

9.

## BIBLIOGRAFÍA

**Dubicka, I., y O’Keefe, M.** (2013). *English for international tourism*. Harlow: Pearson.

**Jones, L.** (2005). *Welcome! English for the Travel and Tourism Industry*. Cambridge: Cambridge University Press.

**O’Hara, F.** (2002). *Be my Guest. English for the Hotel Industry*. Cambridge: Cambridge University Press

**Stott, T. y Revelle, R.** (2005). *Highly Recommended: English for the Hotel and Catering Industry*. Oxford: Oxford University Press.

**Walker, R. y Harding, K.** (2009). *Oxford English for Careers: Tourism 1*. Oxford: Oxford University Press.

## Sitios web recomendados

**English Club** (2014). *Checking Guests In and Out* Check in.

Recuperado de: <http://www.englishclub.com/english-for-work/hotel-check-in-out.htm>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).



# Módulo común: Emprendimiento y empleabilidad

## INTRODUCCIÓN

A diferencia de los otros módulos, este responde a Objetivos de Aprendizaje Genéricos y no a los de Especialidad. Al finalizar, se espera que los y las estudiantes hayan desarrollado las competencias necesarias para:

- › Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes y personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.
- › Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.
- › Participar en diversas situaciones de aprendizaje, formales e informales, y calificarse para desarrollar mejor su trabajo actual o bien para asumir nuevas tareas o puestos de trabajo, en una perspectiva de formación permanente.
- › Empezar iniciativas útiles en los lugares de trabajo o proyectos propios, aplicando principios básicos de gestión financiera y administración para hacerlos viables.
- › Tomar decisiones financieras bien informadas, con proyección a mediano y largo plazo, respecto del ahorro, especialmente, del ahorro previsional, de los seguros, y de los riesgos y oportunidades del endeudamiento crediticio así como de la inversión.

Todas estas capacidades son muy relevantes para asegurar la empleabilidad y para generar condiciones personales para el emprendimiento en estudiantes de las especialidades de Formación Técnico-Profesional.

En este contexto, se considerará la siguiente definición de *empleabilidad*: “La empleabilidad se entiende como el conjunto de aptitudes y de actitudes que brindan a un individuo la oportunidad de ingresar a un puesto de trabajo y además de permanecer y progresar en él” (Campos, 2003, p. 3).

En cuanto al concepto de *emprendimiento*, el Centro Internacional para la Educación y Formación Técnica y Profesional –UNEVOC–, perteneciente a la Unesco, señala que es una competencia clave en el proceso educativo, en la medida que permite transformar ideas en acciones, potenciando la creatividad y la seguridad en sí mismos para lograr las metas que se proponen (UNEVOC, 2006).

Otras descripciones del concepto *emprendimiento* llevan a concluir que se trata de un proceso dinámico, una actividad intencionada que debe ayudar a las personas al desarrollo e integración de sus capacidades de pensar, establecer relaciones, determinar pautas, inferir conclusiones y descubrir situaciones y consecuencias.

De esta manera, en el módulo de Emprendimiento y empleabilidad se busca que los y las estudiantes desarrollen su capacidad emprendedora, observando la realidad y descubriendo nuevas posibilidades de construirla, a partir de formas innovadoras de trabajo y haciendo uso de sus capacidades creativas. Además, se espera que comprendan los principales códigos formales e informales que regulan el trabajo y cómo la ley chilena participa de esta regulación, y que comprendan las relaciones de empleados y empleadores, de modo que puedan poner en práctica las competencias de emprendimiento dentro de este contexto.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO COMÚN · EMPRENDIMIENTO Y EMPLEABILIDAD		76 HORAS	CUARTO MEDIO
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD			
<i>(Este módulo, en su diseño inicial, no está asociado a Objetivos de Aprendizaje de la Especialidad, sino a Genéricos. No obstante, para su desarrollo, puede asociarse a un Objetivo de la Especialidad como estrategia didáctica).</i>			
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS	
<b>1.</b> Diseña y ejecuta un proyecto para concretar iniciativas de emprendimiento, identificando las acciones a realizar, el cronograma de su ejecución y los presupuestos, definiendo alternativas de financiamiento y evaluando y controlando su avance.	<b>1.1</b> Recolecta, organiza y analiza información para identificar oportunidades de emprendimiento en su propia comunidad y región, considerando diferentes ámbitos de aplicación (deporte, tecnología, medioambiente y energía, entre otros).	B	H I J
	<b>1.2</b> Evalúa las oportunidades de emprendimiento, tomando en cuenta sus fortalezas y debilidades, y considerando el contexto, los recursos existentes y las normativas vigentes relacionadas.	B	C H J
	<b>1.3</b> Formula los objetivos para un plan de acción de una iniciativa de emprendimiento personal, productivo o social, considerando las condiciones del entorno y personales.	A	C J
	<b>1.4</b> Formula un presupuesto detallado, determinando los recursos (financieros, humanos, tecnológicos y otros) requeridos para el desarrollo de su iniciativa, los plazos y los factores externos que afectan su desarrollo.	A L	C J

MC

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
	<p><b>1.5</b> Elabora un mecanismo de control de avance de su iniciativa de emprendimiento y evalúa las necesidades y las alternativas de financiamiento mediante aportes públicos y privados (créditos y ahorro).</p>	<p><b>C</b>      <b>D</b>      <b>L</b></p>
	<p><b>1.6</b> Ejecuta las acciones para alcanzar los objetivos planteados según la planificación realizada, perseverando pese a circunstancias adversas, evaluando los resultados y las amenazas, ajustando sus acciones para asegurar el éxito y compartiendo su experiencia con otros.</p>	<p><b>C</b>      <b>D</b>      <b>E</b></p> <p><b>J</b></p>
<p><b>2.</b> Maneja la legislación laboral y previsional chilena como marco regulador de las relaciones entre trabajadores y empleadores, identificando los derechos y deberes de ambas partes, tanto individuales como colectivos, y la reconoce como base para establecer buenas relaciones laborales.</p>	<p><b>2.1</b> Selecciona la información relevante sobre los derechos laborales y previsionales de los trabajadores garantizados por la Constitución y el Código del Trabajo, para su propia contratación o de terceros a su cargo.</p>	<p><b>B</b>      <b>F</b>      <b>H</b></p>
	<p><b>2.2</b> Determina elementos críticos de diversos tipos de contratos y de finiquitos, considerando la legislación laboral vigente.</p>	<p><b>B</b>      <b>F</b>      <b>C</b></p>
	<p><b>2.3</b> Elabora propuestas de creación y desarrollo de organización sindical de acuerdo a la realidad de diferentes tipos de empresas, respetando la legislación vigente y la defensa de los derechos de los trabajadores.</p>	<p><b>B</b>      <b>F</b>      <b>H</b></p>

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
3.	Prepara los elementos necesarios para participar de un proceso de incorporación al mundo del trabajo, valorando y planificando su trayectoria formativa y laboral.	3.1 Sistematiza información desde organismos y empresas especializadas en intermediación laboral que existen en su entorno, analizando las perspectivas laborales, sus propias condiciones laborales y las normativas relacionadas.	B	G	H
		3.2 Elabora correctamente los documentos necesarios para iniciar una actividad laboral, como el <i>curriculum vitae</i> , reuniendo evidencias de cursos realizados, experiencia laboral previa y cartas de recomendación, y visualizando sus alternativas de acuerdo a sus expectativas y condiciones.	A	C	F
		3.3 Prepara las entrevistas y las situaciones de ingreso y promoción, identificando a personas e instituciones que pueden brindarle apoyo en este proceso.	A	E	H
		3.4 Evalúa si la remuneración mensual o semanal y el finiquito se han determinado de acuerdo al tipo de contrato firmado y a la legislación laboral vigente.	B	F	
		3.5 Selecciona la institución y la modalidad conveniente para su cobertura de salud y pensión, además del seguro de desempleo que le corresponde de acuerdo a su contrato y derechos, y lleva a cabo los trámites de afiliación.	B	H	L
4.	Selecciona alternativas de capacitación y de educación superior para fortalecer sus competencias o desarrollar nuevas y adquirir certificaciones, ya sea <i>e-learning</i> o presenciales, evaluando las diversas opciones de financiamiento.	4.1 Evalúa las necesidades futuras del mundo laboral en el ámbito de su especialidad y sus desafíos de formación, considerando las dinámicas de empleo, tendencias e innovaciones tecnológicas.	B	G	H
		4.2 Evalúa las ofertas de capacitación virtual y presencial disponibles en su entorno, incluyendo sus características (como duración, objetivos y costos) y requisitos generales.	B	G	H
		4.3 Evalúa las ofertas de educación superior disponibles en su entorno, incluyendo sus características (duración, acreditación, posibilidades de reconocimiento de aprendizajes previos y alternativas de financiamiento y becas) y requisitos de entrada.	B	G	H

MC

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Emprendimiento y empleabilidad</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Búsqueda de oportunidades <sup>5</sup>
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	2 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<b>1.</b> Diseña y ejecuta un proyecto para concretar iniciativas de emprendimiento, identificando las acciones a realizar, el cronograma de su ejecución y los presupuestos, definiendo alternativas de financiamiento y evaluando y controlando su avance.	1.1 Recolecta, organiza y analiza información para identificar oportunidades de emprendimiento en su propia comunidad y región, considerando diferentes ámbitos de aplicación (deporte, tecnología, medioambiente y energía, entre otros).
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método de proyecto
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:</b>	
<b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD<sup>6</sup></b>	<b>Docente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Lee el marco conceptual de la actividad.</li> <li>› Prepara el material para la realización de la actividad.</li> <li>› Fotocopia y recorta las tarjetas incluidas en el material didáctico.</li> </ul> <b>Recursos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Computador.</li> <li>› Recursos de reproducción de material impreso.</li> <li>› Tarjetas del material didáctico.</li> </ul>

<sup>5</sup> La presente actividad fue seleccionada de la guía *Atrévete a Empezar*, específicamente, de la actividad N° 2 denominada "Tugar, tugar, salir a buscar oportunidades". Se accede a este recurso y a las tarjetas señaladas en el siguiente enlace: [http://portal.becasycreditos.cl/usuarios/formacion\\_tecnica/File/2011/IMAGINA/Emprendimiento\\_AA-2.pdf](http://portal.becasycreditos.cl/usuarios/formacion_tecnica/File/2011/IMAGINA/Emprendimiento_AA-2.pdf).

<sup>6</sup> Como alternativa, las y los estudiantes pueden llevar a cabo una investigación sobre las nuevas tendencias en el sector productivo asociado a su formación.

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

<p>EJECUCIÓN</p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Señala a sus estudiantes que actualmente es frecuente llevar a cabo ciertas acciones que antes no se hacían, como chatear, comunicarse por medio de redes sociales, salir de vacaciones de invierno, hacer uso de la medicina alternativa, entre otras.</li> <li>› Explica que estos cambios reflejan nuevas tendencias en la manera de vivir de las personas.</li> <li>› Le pide a los y las estudiantes que mencionen todas aquellas nuevas tendencias que puedan identificar y las escribe en la pizarra.</li> <li>› Solicita a sus estudiantes que se dividan en cuatro equipos de trabajo de igual número de participantes.</li> <li>› Entrega una hoja blanca a cada equipo.</li> <li>› Forma un abanico con el set de tarjetas del material didáctico y pide a un o una integrante de cada equipo que elija dos tarjetas al azar, para que junto con su grupo las analicen y escojan una para trabajar.</li> <li>› Explica que trabajarán con la tarjeta seleccionada y que deberán responder la interrogante que aparece en ella sobre una determinada tendencia.</li> <li>› Recuerda a sus estudiantes que el concepto <i>emprender</i> es amplio y que se relaciona con generar acciones que aporten valor para la propia vida o beneficios para otros, como la familia, el barrio, la escuela, etc.</li> </ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› En equipos, registran su respuesta en la hoja blanca recibida.</li> <li>› Exponen el trabajo del equipo al curso. En esta exposición, informan el tema que seleccionaron y el que descartaron, además de la respuesta que dieron a la pregunta de la tarjeta elegida.</li> <li>› Por <i>aplausómetro</i>, eligen la respuesta más ingeniosa y creativa.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Resma de papel.</li> <li>› Tarjetas con tendencias.</li> </ul>
<p>CIERRE</p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Realiza una conclusión de la actividad en la que hace hincapié en las ventajas de prestar atención y observar de manera cotidiana las tendencias que se dan en la sociedad y en el entorno para encontrar allí oportunidades que permiten hacer cambios o mejoramientos e impulsar nuevas ideas en beneficio propio o de la comunidad, tanto en el ámbito productivo como de desarrollo personal.</li> </ul>

MC

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Emprendimiento y empleabilidad</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Uno más uno <sup>7</sup>
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	2 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<b>3.</b> Prepara los elementos necesarios para participar de un proceso de incorporación al mundo del trabajo, valorando y planificando su trayectoria formativa y laboral.	3.2 Elabora correctamente los documentos necesarios para iniciar una actividad laboral, como el <i>curriculum vitae</i> , reuniendo evidencias de cursos realizados, experiencia laboral previa y cartas de recomendación, y visualizando sus alternativas de acuerdo a sus expectativas y condiciones.  3.3 Prepara las entrevistas y las situaciones de ingreso y promoción, identificando a personas e instituciones que pueden brindarle apoyo en este proceso.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Simulación

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

#### Docente:

- › Lee el marco conceptual de la actividad.
- › Prepara el material para la realización de la actividad.
- › Fotocopia un ejemplar por participante de las guías de trabajo N° 1, 2, 3, 4 y 5:
  - Guía N° 1: Orientada al desarrollo del *curriculum vitae* (CV).
  - Guía N° 2: Orientada al desarrollo de un proyecto de emprendimiento (PE).
  - Guía N° 3: Orientada a la preparación de documentos (CV y PE).
  - Guía N° 4: Orientada a la simulación de una entrevista de trabajo.
  - Guía N° 5: Orientada a la simulación de una presentación de proyecto.

#### Recursos:

- › Computador.
- › Recursos de reproducción de material impreso.

<sup>7</sup> La presente actividad fue seleccionada de la guía *Portafolio metodológico. Desarrollo de competencias de empleabilidad para las transiciones laborales*, específicamente, de la actividad N° 11 denominada "Uno más uno". Se accede a este recurso y a las guías mencionadas en el siguiente enlace: <https://rism.files.wordpress.com/2012/04/portafolio-metodolc3b3gico-competencias-de-empleabilidad.pdf>.

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

EJECUCIÓN

**Trabajo en grupo**

**Docente:**

- › Se refiere al trabajo sobre el conocimiento de sí mismo o sí misma que se ha intencionado en la actividad de aprendizaje anterior, y cómo este conocimiento facilita identificar las propias habilidades y potencialidades, lo que, a su vez, aporta a la preparación de entrevistas de trabajo o en la postulación a fondos para un proyecto.
- › Explica que el CV (*curriculum vitae*) y un PE (proyecto de emprendimiento) son el material con el que se presentan a la vida laboral.
- › Pide a los y las estudiantes que se dividan en dos grupos, según la opción de trabajar en calidad de dependiente o de independiente. Quienes elijan estar en el grupo de dependientes trabajarán en preparar un CV, y quienes escojan estar en el grupo de independientes deberán preparar un PE.

**Estudiantes dependientes:**

- › Reciben la guía N° 1 y la completan en el periodo de tiempo señalado por el o la docente.
- › Una vez que completan el CV, reciben la guía N° 3, en la que deben identificar los documentos necesarios, los lugares para obtenerlos y las personas que pueden apoyarlos en la elaboración del CV.
- › Cada participante se reúne con un compañero o compañera y, durante un tiempo muy acotado, simulan una entrevista laboral. Para ello revisan la pauta con el guion básico del rol de quien entrevista y del entrevistado (guía N° 4).
- › Posteriormente, invierten los roles e intercambian las respectivas guías.
- › Terminada la simulación, intercambian opiniones sobre su desempeño en el rol de entrevistado.

**Estudiantes independientes:**

- › Reciben la guía N° 2 y la completan en el periodo de tiempo señalado por el o la docente.
- › Una vez que completan la guía N° 2, reciben la guía N° 3, en la que deben elegir los documentos necesarios, los lugares para obtenerlos y las personas que pueden apoyarlos en la definición de sus proyectos.
- › Comparten sus trabajos y se retroalimentan.
- › Cada participante se reúne con un compañero o compañera y, durante un tiempo muy acotado, simulan una presentación de proyecto. Para ello revisan la pauta con el guion básico del rol del presentador y de quien financia (guía N° 5).
- › Posteriormente, invierten los roles e intercambian las respectivas guías.
- › Terminada la simulación, intercambian opiniones sobre su desempeño como presentador de proyecto.

MC

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

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Puesta en común</b></p> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Señala las siguientes ideas fuerza:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cuide la primera impresión. En la entrevista no hay dos oportunidades para la primera impresión.</li><li>2. Infórmese. Averigüe sobre la institución y el cargo al que postula.</li><li>3. Vístase apropiadamente y cuide la higiene y la presentación personal.</li><li>4. Pregunte cómo sigue el proceso.</li><li>5. Luego de la entrevista, dedique tiempo para analizar su desempeño.</li><li>6. Sepa que cada experiencia de entrevista es un verdadero aprendizaje que aporta para la próxima oportunidad.</li></ol></li><li>› Invita a revisar entre todos la experiencia de las entrevistas y presentaciones.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Comentan y acuerdan qué documentos son necesarios para el CV o para un PE.</li><li>› Comentan las dificultades que identifican y sugerencias de mejora, las que son anotadas por el o la docente en la pizarra.</li></ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Resma de papel.</li><li>› Guías de trabajo.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Entrega retroalimentación sobre el trabajo y añade sugerencias de mejora.</li><li>› De acuerdo a la experiencia de la puesta en común, enfatiza la idea de que la preparación para incorporarse al mundo laborarse requiere de un proceso planificado y sistemático que pasa por la construcción del CV o de un PE.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Emprendimiento y empleabilidad</b>	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p><b>3.</b> Prepara los elementos necesarios para participar de un proceso de incorporación al mundo del trabajo, valorando y planificando su trayectoria formativa y laboral.</p>	<p><b>3.2</b> Elabora correctamente los documentos necesarios para iniciar una actividad laboral, como el <i>curriculum vitae</i>, reuniendo evidencias de cursos realizados, experiencia laboral previa y cartas de recomendación, y visualizando sus alternativas de acuerdo a sus expectativas y condiciones.</p> <p><b>3.3</b> Prepara las entrevistas y las situaciones de ingreso y promoción, identificando a personas e instituciones que pueden brindarle apoyo en este proceso.</p>	<p><b>A</b> Comunicarse oralmente y por escrito con claridad. Utilizando registros de habla y escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con interlocutores.</p> <p><b>C</b> Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p><b>E</b> Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p> <p><b>F</b> Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.</p> <p><b>H</b> Manejar tecnologías de información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>

MC

## Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>A partir de la actividad anterior, las y los estudiantes preparan una guía de síntesis de la actividad (guía N° 6<sup>8</sup>) en la cual realizan un análisis de su desempeño, identificando fortalezas, dificultades durante la entrevista o presentación. En base a este análisis, elaboran una lista de desafíos que identifican para el futuro.</p> <p>Además, el o la docente efectúa una entrevista individual a cada estudiante, de al menos tres minutos, de acuerdo al grupo en el cual se inscribió (dependiente o independiente) y evalúa su desempeño.</p>	<p>Se sugiere emplear los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Pauta de corrección y retroalimentación de la guía N° 6.</li><li>› Pauta de cotejo con indicadores que consideran los Criterios de Evaluación y OAG A, C, E, F y H.</li><li>› Escala tipo Likert con indicadores que consideran los Criterios de Evaluación y el OAG E.</li></ul>

8 La presente actividad fue seleccionada de la guía *Portafolio metodológico. Desarrollo de competencias de empleabilidad para las transiciones laborales*, específicamente, de la actividad N° 11 denominada "Uno más uno". Se accede a este recurso y a la guía mencionada en el siguiente enlace: <https://rismr.files.wordpress.com/2012/04/portafolio-metodolc3b3gico-competencias-de-empleabilidad.pdf>.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcaraz, R.** (2011). *El emprendedor de éxito*. Madrid: McGraw-Hill.
- Bañares, L.** (1994). *Cultura de trabajo en las organizaciones*. Madrid: Ediciones RIALP.
- Del Solar, S.** (2010). *Emprendedores en Aula*. Santiago de Chile: FUNDAR y BID.
- Emprendejuven.** (2013). *Empréndete: educación financiera*. Santiago de Chile: Autor.
- Fantuzzi, R.** (2008). *Me caí... ¿y qué? Testimonio de un mono porfiado*. Santiago de Chile: Ediciones Copygraph.
- Hisrich, R. D., Peters, M. P. y Shepherd, D. A.** (2010). *Entrepreneurship*. Boston: McGraw-Hill.
- Llano, C.** (1997). *Dilemas éticos de la empresa contemporánea*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Luna, A. R.** (2011). *Despierta el talento*. Madrid: LID.
- Ministerio de Educación.** (2009). *Cuaderno de gestión, IMAGINA: Atrévete a emprender*. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile y Fundación Chile.
- Robbins, S. P.** (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). Ciudad de México: Pearson Educación.
- Rodríguez, M. D.** (2005). *Diagnóstico organizacional*. Ciudad de México: Alfaomega.
- Saieh, M. C.** (2010). *Derecho para el emprendimiento y los negocios. Los aspectos legales que un empresario debe conocer para generar ventajas competitivas*. Santiago de Chile: Ediciones UC.
- Sison, A.** (2003). *Liderazgo y capital moral*. Madrid: McGraw-Hill.

## Sitios web y recomendados

- Campos, G.** (2003). Implicaciones del Concepto de Empleabilidad en la Reforma Educativa. *Revista Iberoamericana de Educación* (nº 33). Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/573Campos.PDF>.

**CONACE.** (2011). *Portafolio metodológico. Desarrollo de competencias de empleabilidad para las transiciones laborales.*

Recuperado de <https://rism.files.wordpress.com/2012/04/portafolio-metodolc3b3gico-competencias-de-empleabilidad.pdf>.

**Dirección del Trabajo.** (2013). *Código del Trabajo.* Edición actualizada de julio de 2013.

Recuperado de [http://www.dt.gob.cl/legislacion/1611/articles-95516\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/legislacion/1611/articles-95516_recurso_1.pdf).

**Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.** (2012). *Ley 19.496, Normas sobre protección de los derechos de los consumidores.*

Recuperado de [http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/03/LEY-19496\\_07-MAR-1997-1.pdf](http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/03/LEY-19496_07-MAR-1997-1.pdf).

**UNEVOC & ILO.** (2006). *Towards an entrepreneurial culture for the twenty-first century.*

Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001470/147057e.pdf>.

<http://planeconomico.com/vias-de-financiacion-para-las-pyme/>

<http://www.innovacion.gob.cl/etiqueta/innovacion-social/>

<http://www.aprendoaahorrar.com/cl/te-enseñamos/>

<http://www.emprendedores.cl/comunidad/>

<http://www.sii.cl/mipyme/emprendedor/index.html>

<http://www.viaemprende.cl/?finaciamiento>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).







