



Instrumento de Evaluación de Conocimientos Específicos y Pedagógicos 2020

## **SERVICIOS DE HOTELERÍA**

### **Educación Media Diferenciada Técnico Profesional**

#### **DOMINIO 1: TIPOS DE ALOJAMIENTOS Y FUNCIONAMIENTO**

##### **1.1. Características del alojamiento**

- Reconocer las características de diversos tipos de alojamientos turísticos, establecidas en la norma NCh 2760.
- Reconocer las calificaciones usadas en las distintas clasificaciones de alojamientos, establecidas en la norma NCh 2760.
- Distinguir diferentes tipos de alojamientos turísticos según sus características.
- Reconocer características relevantes de habitaciones, servicios de alimentación u otras instalaciones, asociadas a la calificación de un tipo de alojamientos según las NCh correspondientes\*.

##### **1.2. Organización y funcionamiento de alojamientos turísticos**

- Reconocer al personal y/o áreas presentes en los diferentes alojamientos turísticos.
- Reconocer al personal básico que conforma el servicio de comedor.
- Identificar al personal de alojamientos turísticos a partir de las tareas que debe realizar.
- Identificar el rol del personal de alojamientos turísticos (gerente, gobernanta, mucama, entre otras) para la resolución de un problema.

\*Normas de requisitos de calificación para alojamientos turísticos: Albergues, refugios u hostels –NCh2971.Of2006; Camping o recinto de campamento – NCh2948.Of2012; Hostales y residenciales – NCh2960.Of2006; Alojamiento familiar o Bed & Breakfast – NCh2941.Of2005; Centro de turismo de naturaleza o Lodge –NCh3009-2012; Haciendas o estancias – NCh3002.Of2007; Hosterías – NCh2963.Of2006; Apart-hoteles – NCh2980-2012; Complejos turísticos o Resort – NCh2949.Of2005; Hoteles – NCh2912-2012; Hoteles Boutique – NCh3285:2013; Cabañas – NCh2964:2013; Termas – NCh2939.Of2005; Departamentos turísticos y departamentos ejecutivos – NCh3027:2013; Hospedaje rural – NCh3015.Of2006; Baños termales o balnearios termales – NCh3006.Of2006; Centros de esquí – Requisitos NCh3074.Of2007.

## **DOMINIO 2: ATENCIÓN DE CLIENTES**

### **2.1. Estrategias de atención al cliente**

- Reconocer acciones relevantes que favorecen la satisfacción del cliente, considerando las características de la situación.
- Reconocer acciones y/o pasos adecuados en la gestión de quejas a nivel de organización, considerando las características de la situación.
- Reconocer conceptos asociados a la atención a clientes en una situación de atención.
- Reconocer acciones relevantes para la atención de clientes difíciles, que favorecen un adecuado manejo de la situación.
- Identificar normas de tipo sanitaria, de conservación de patrimonio, migratoria u otras, relevantes para los turistas.
- Explicar acciones y/o pasos que favorecen la satisfacción de un cliente.
- Explicar acciones y/o pasos en la gestión de quejas a nivel de organización.

## **DOMINIO 3: ALIMENTOS Y BEBIDAS**

### **3.1 Productos de eventos**

- Determinar dimensiones y/o distribución del espacio físico de acuerdo a los requerimientos del evento, según estándares de la industria.
- Determinar el tipo y la cantidad de los alimentos y bebidas de acuerdo a características del evento (asistentes, tipo de evento, entre otros), según estándares de la industria.
- Determinar la organización de un evento, según sus características y tiempos entregando un adecuado servicio, según estándares de la industria.
- Determinar el equipamiento necesario para el montaje de un evento de acuerdo a sus características.
- Definir los cargos, cantidad y/o distribución del personal para la atención de un evento según sus características.
- Evaluar medidas de seguridad para la prevención o reacción ante situaciones de emergencia, considerando características del evento.
- Detectar errores en una secuencia de servicio considerando el tipo de evento en que se va a realizar.
- Identificar medidas de seguridad a considerar para la realización de un evento.

### **3.2 Servicios de restauración**

- Reconocer la forma de disponer alimentos y elementos del bigfour que correspondan, para diferentes servicios de alimentación (momento del día, organización, entre otras).
- Seleccionar el tipo de servicio a la mesa (inglesa, francesa, rusa, entre otras) más adecuado a ejecutar de acuerdo a un requerimiento específico.
- Identificar el tipo de servicio a la mesa (inglesa, francesa, rusa, entre otras) por la forma en que se ejecuta.

- Reconocer bigfour (utensilios, cristalería, cubiertos, vajilla y mantelería) asociado a un menú y/o tipos de bebestibles.
- Reconocer la ubicación de la cubertería, vajilla y cristalería para distintos montajes y menú.
- Reconocer insumos y cantidades utilizadas para la preparación de cócteles alcohólicos y analcohólicos, de acuerdo a modos de elaboración tradicional.
- Reconocer procedimientos e implementos para elaborar y servir distintos cócteles de acuerdo a técnicas de elaboración tradicional.
- Identificar cócteles según sus características y/o diferentes clasificaciones (tiempo, tamaño, entre otras).
- Identificar criterios (ingredientes a mezclar, procedimientos, uso de implementos u otros) para la elaboración de cócteles.
- Relacionar características y clasificaciones de vinos con sus propiedades organolépticas.
- Relacionar clasificaciones y/o características del vino con sus usos recomendados para acompañar alimentos.
- Reconocer características de la producción (suelo, elaboración, forma de guarda, entre otras) de distintos tipos de vinos (tintos, blancos, entre otros) que afectan sus cualidades organolépticas relevantes para el maridaje.
- Identificar criterios y/o descripciones que orientan el maridaje de vinos.

## **DOMINIO 4: HABITACIONES**

### **4.1. Administración de habitaciones**

- Realizar acciones asociadas a la elaboración de reportes de ocupación a partir de diferentes fuentes de información (reserva, check in, check out, reporte de gobernanta, entre otros).
- Reconocer procedimientos y/o acciones asociadas a la reserva, recepción, registro, y/o salida de clientes.
- Explicar procedimientos y/o acciones asociadas a la reserva, recepción, registro y/o salida de clientes
- Realizar operaciones asociadas al arqueo de caja de recepción, tales como el cierre de caja y el registro de sobrantes y faltantes.
- Realizar operaciones asociadas al cobro de servicios de habitación, considerando diversas formas de pago y normas tributarias aplicables a turistas nacionales o extranjeros.
- Identificar normas y criterios básicos de contabilidad usados en la caja de recepción.
- Explicar operaciones básicas de contabilidad usados en la caja de recepción.

### **4.2. Servicios de habitación**

- Reconocer los productos y utensilios necesarios para el orden y limpieza considerando características de la habitación.

- Reconocer procedimientos en la aplicación de productos de limpieza para higienizar habitaciones y baños, considerando cantidades, tiempos de espera y/o precauciones de seguridad.
- Reconocer la forma de llenado de documentos para el registro del estatus de habitaciones.
- Reconocer procedimientos y/o criterios para la limpieza de habitaciones y áreas comunes.
- Reconocer procedimientos y/o criterios para el orden de habitaciones.
- Determinar los cargos, cantidad y/o distribución del personal para el aseo de habitaciones de acuerdo a la ocupación.
- Reconocer procedimientos para la entrega y gestión de ropa a lavandería.
- Identificar las razones para la aplicación de procedimientos en el uso de productos de limpieza para higienizar habitaciones y baños.
- Identificar las razones para la aplicación de un procedimiento, pasos, técnicas y/o criterios para la limpieza u orden de habitaciones y área comunes.
- Identificar técnicas y/o criterios para el manejo de implementos para la limpieza de pisos, ventanas, superficies u otros espacios.

## **DOMINIO 5: INGLÉS**

### **5.1. Atención y recepción de clientes**

- Traducir solicitudes en inglés básico asociadas a la recepción y atención de clientes a partir de palabras o frases breves.
- Seleccionar frases en inglés que informan correctamente sobre los servicios y horarios de atención del hotel.
- Seleccionar frases en inglés que responden a solicitudes de información turística realizadas en el mismo idioma (tal como la ubicación y descripción de atractivos, actividades, entre otros).
- Traducir documentos en inglés para la comunicación con operadores turísticos, proveedores, alojamientos u otros servicios turísticos.

### **5.2. Atención de mesas**

- Traducir solicitudes en inglés básico asociadas a la atención de mesas a partir de palabras o frases breves.
- Seleccionar frases en inglés que describen correctamente los platos y/o líquidos preparaciones de un menú.
- Seleccionar frases en inglés para responder a solicitudes complejas realizadas en el mismo idioma, asociadas a la atención de mesas.

## **DOMINIO 6: CONTENIDOS CORRESPONDIENTES A OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS**

### **6.1 Medio ambiente**

- Identificar ventajas y desventajas de las distintas fuentes de energía para el cuidado del medio ambiente.
- Identificar ejemplos de eficiencia energética en situaciones laborales concretas.
- Identificar distintas formas de disposición de desechos o residuos (orgánicos, inorgánicos, tóxicos u otros) y señalética relacionada con la disposición de residuos, de acuerdo con la normativa vigente.
- Reconocer buenas prácticas en el manejo de residuos en contextos laborales y escolares.

### **6.2 Prevención de riesgos**

- Ejemplificar conceptos básicos relacionados con la prevención de riesgos: enfermedad profesional, riesgo, accidente, accidentabilidad, acción insegura, condición insegura, medidas preventivas.
- Seleccionar el o los implementos de seguridad personal en el trabajo, de acuerdo al tipo de riesgo existente.
- Interpretar señalética de prevención de riesgos en contextos laborales y escolares.
- Relacionar los conceptos de ergonomía y postura corporal con el concepto de salud laboral.
- Identificar los derechos de un trabajador en caso de sufrir un accidente laboral o de trayecto según Ley N° 16744.
- Identificar procedimientos de seguridad en situaciones de emergencia, por ejemplo, sismos, maremotos, incendios, emergencias climáticas, de acuerdo a las orientaciones del Mineduc y de la ONEMI.

### **6.3 Manejo de TIC**

- Seleccionar herramientas tecnológicas de acuerdo a sus características y propósito pedagógico, por ejemplo, para buscar o procesar información, comunicar resultados, instrucciones o ideas.
- Identificar resguardos a considerar para el uso responsable de tecnologías de información y comunicación, por ejemplo, privacidad de la información, veracidad y formalidad de las fuentes, en contextos pedagógicos.
- Seleccionar herramientas de comunicación y colaboración en línea de acuerdo con propósitos pedagógicos.

## **DOMINIO 7: CURRÍCULUM TÉCNICO-PROFESIONAL Y PRÁCTICA PEDAGÓGICA<sup>1</sup>**

### **7.1 Estructura y componentes del currículum de la Formación Diferenciada Técnico Profesional (FDTP)**

- Identificar instrumentos (Bases curriculares, programas de estudio, plan de estudio) y conceptos básicos (objetivo de aprendizaje, aprendizaje esperado, criterio de evaluación, entre otros) asociados al currículum de la FDTP, sus funciones e implicancias para la labor pedagógica.
- Identificar el nivel o rango de acción que tiene el docente respecto al desarrollo curricular en la FDTP (contextualización).

### **7.2 Enfoque de competencias**

- Identificar las dimensiones de una competencia.
- Reconocer, en su redacción, aprendizajes esperados que responden a un enfoque de competencias laborales.
- Identificar los componentes de un objetivo de aprendizaje con enfoque de competencias laborales (desempeño observable, elementos de contexto, objeto, condición).

### **7.3 Gestión curricular e implementación pedagógica**

- Identificar características del diseño curricular modular de la FDTP.
- Identificar, en situaciones dadas, estrategias propias de la gestión curricular, por ejemplo, desarrollo curricular, apropiación del currículum, contextualización, diagnóstico escolar, entre otros.
- Identificar, en una situación educativa o pedagógica, principios curriculares (progresión, pertinencia y relevancia) aplicados.
- Distinguir propósitos o sentidos de las contextualizaciones curricular y didáctica.
- Identificar y caracterizar distintas estrategias metodológicas disponibles para el aprendizaje en la FDTP.
- Seleccionar estrategias metodológicas de acuerdo a los aprendizajes a lograr.
- Identificar características o etapas del proceso de diseño de actividades de evaluación en la FDTP.
- Seleccionar instrumento de evaluación de acuerdo al aprendizaje esperado y al criterio de evaluación seleccionado.
- Identificar el rol del sector productivo en el proceso de diseño y contextualización curricular.
- Reconocer los componentes que se deben considerar para realizar un análisis didáctico de los módulos.

---

<sup>1</sup> Basado en **Orientaciones para la Gestión e Implementación del Currículum de la Educación Media Técnico-Profesional del Ministerio de Educación.**