

# 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 prolífica, 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 y 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>       |