

# 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. Empezar 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
TOTAL	836	836