

Educación Media de Adultos
Formación Diferenciada Técnico-Profesional

Sector

Hotelería y Turismo

Especialidad

- Servicios Hoteleros

Programas de Estudio / Primer a Tercer Nivel



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Educación Media de Adultos
Formación Diferenciada Técnico-Profesional

Sector

Hotelería y Turismo

Especialidad

- Servicios Hoteleros

Programas de Estudio / Primer a Tercer Nivel



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Sector Hotelería y Turismo:
• Servicios Hoteleros
Programas de Estudio Formación Diferenciada Técnico-Profesional
Educación de Adultos
Unidad de Curriculum y Evaluación
ISBN: 978-956-292-221-0
Registro de Propiedad Intelectual N° 179129
Ministerio de Educación, República de Chile
Alameda 1371, Santiago
www.curriculum-mineduc.cl
Marzo 2009

Estimados profesores y profesoras:

Desde el año 2000, la Educación de Adultos se encuentra en un proceso de reforma, con el fin de aumentar su cobertura y mejorar su calidad, para responder más adecuadamente a las exigencias de la sociedad y a las características de las personas jóvenes y adultas que necesitan completar su escolaridad.

Para alcanzar un desarrollo inclusivo y democrático, Chile debe ofrecer oportunidades de educación a todos sus habitantes, incluyendo a quienes en épocas anteriores debieron abandonar, por diferentes motivos, el sistema escolar. Asimismo, Chile tiene el desafío de instalar un sistema de educación permanente que permita a las personas formarse a lo largo de su vida, renovándose o reaprendiendo de acuerdo al dinamismo de la sociedad del conocimiento. Por ello, la Educación de Adultos tiene una importancia fundamental en el Chile de hoy, más aún considerando que el Estado debe garantizar que cada chileno complete al menos 12 años de educación.

Una educación de las personas jóvenes y adultas para los tiempos actuales debe ser una educación de calidad, que responda a las necesidades que las personas tienen tanto en su vida diaria como en el ámbito laboral y social. Como educación permanente, los contenidos deben estar vinculados con las diversas esferas y etapas en que se desarrolla la vida de cada estudiante.

Los nuevos programas de Formación Diferenciada de Educación Media Técnico-Profesional han sido elaborados por el Ministerio de Educación y aprobados por el Consejo Superior de Educación, para ser puestos en práctica por los establecimientos que elijan aplicarlos, en el año 2009. En sus objetivos, contenidos y actividades buscan responder a las necesidades de aprendizaje de personas jóvenes y adultas en el ámbito técnico, para que ellas puedan desarrollar las competencias necesarias para insertarse de mejor manera en el campo laboral y mejorar así su calidad de vida. Concluido con éxito el Segundo Nivel de Educación Media Técnico-Profesional, las personas jóvenes y adultas obtendrán el título de técnico de nivel medio.

Al mismo tiempo, los programas constituirán un gran apoyo para el profesor o profesora en el desarrollo de las competencias requeridas por las diferentes especialidades.

Los nuevos programas son una invitación a los profesores y profesoras de Educación de Adultos para mejorar el proceso educativo. Son un desafío de preparación y estudio, de compromiso con la vocación formadora y de altas expectativas frente al aprendizaje de los y las estudiantes.

Esperamos que acepten este reto por mejorar y actualizar los aprendizajes de las personas que asisten a la Educación de Adultos para que ellas cumplan su esperanza de egresar mejor preparadas para enfrentar las exigencias que les impone el medio en que se desenvuelve su vida.



MÓNICA JIMENEZ DE LA JARA
MINISTRA DE EDUCACIÓN

Índice

Sector**Hotelería y Turismo**

Especialidad**Servicios Hoteleros**

Introducción al Plan de Estudio 7

Módulos de la Especialidad

Técnicas de operación de reservas y recepción 23

Técnicas de servicio de bar 33

Habitaciones 43

Servicio de conserjería y centro de negocios 53

Técnicas de servicio de comedores y atención al cliente 63

Servicio de cafetería 77

Servicio de vinos 85

Técnicas de cocina 93

Técnicas de lavandería y lencería 103

Educación de Adultos
Formación Diferenciada Técnico-Profesional
Educación Media

Sector
Hotelería y Turismo

Especialidad:
Servicios Hoteleros

Introducción al Plan de Estudio

Presentación

El nuevo Marco Curricular para la educación de adultos, aprobado mediante Decreto Supremo de Educación N° 239/04, responde a los requerimientos de actualización y reorientación curricular requeridos para mantener la vigencia y relevancia de la experiencia formativa de los estudiantes adultos y adultas. A través de este nuevo instrumento curricular, se busca proporcionar igualdad de acceso a los conocimientos que hoy se desarrollan a través del sistema escolar y, a la vez, atender la diversidad de demandas que emanan de los distintos contextos en que se desenvuelve la vida de las personas.

El nuevo currículum organiza la educación de adultos en tres ámbitos de formación, de acuerdo con la naturaleza general o especializada de sus contenidos: Formación General, Formación Instrumental y Formación Diferenciada Humanista Científica y Técnico-Profesional.

La Formación Diferenciada Técnico-Profesional para la educación media, tiene como propósito ofrecer a los estudiantes adultos y adultas un espacio de formación especializada, preparándolos para realizar la variedad de funciones y tareas que comprenden los perfiles de egreso de las especialidades técnicas contenidas en el Decreto 220 de 1998 y sus modificaciones, y los habilita también para acceder al título de Técnico de Nivel Medio, una vez realizada la práctica profesional. Las especialidades propuestas se orientan a dar respuesta a las demandas del desarrollo productivo dentro de las tendencias que presenta el empleo, tanto dependiente como independiente, mediante un enfoque de competencias laborales.

El Decreto 220/98 define para cada especialidad dos elementos básicos:

- a. Una descripción sistémica del campo ocupacional, los insumos utilizados en la especialidad, los procesos que cada estudiante debe dominar, los instrumentos y herramientas que debe saber manipular y los productos esperados del trabajo.
- b. La definición de las capacidades mínimas y esenciales que deben dominar todos los estudiantes adultos y adultas al momento del egreso, a través de los Objetivos Fundamentales Terminales o Perfil de Egreso. Los Objetivos Fundamentales Terminales representan un marco que debe utilizar tanto el Ministerio de Educación como los establecimientos educacionales, para elaborar los Planes y Programas de Estudio.

Para que las personas del curso alcancen las capacidades expresadas en los Objetivos Fundamentales Terminales, se pueden organizar diversos trayectos formativos; el Ministerio de Educación lo ha hecho en torno a una estructura curricular modular, tendencia que se está adoptando en la mayoría de los países, con el propósito de flexibilizar la formación para el trabajo y responder así al escenario actual de desarrollo tecnológico y productivo, y a la dinámica del empleo.

Los módulos que constituyen el Plan de Estudios de cada especialidad han surgido de un análisis de las necesidades formativas que se desprenden de las áreas de competencia que debe dominar un técnico de nivel medio, entendidas como el conjunto de conocimientos, actitudes y habilidades que, relacionadas entre sí, permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo.

Para identificar las áreas de competencia y elaborar los módulos, el Ministerio de Educación ha contado con el apoyo de docentes experimentados de establecimientos de Educación Media Técnico-Profesional y profesionales de entidades académicas vinculadas a la especialidad, en consulta con representantes del medio productivo.

Considerando que el marco curricular para la Educación de Adultos establece un marco temporal de 1008 horas pedagógicas para el desarrollo de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional, y que esta debe lograrse a lo largo de los tres niveles de educación media, se ha realizado una adecuación de los Programas de Estudio de la educación regular de modo de ajustar el diseño curricular a los requerimientos propios de la educación de adultos. En esta adaptación, se han excluido aquellos aprendizajes esperados que se vinculan con la Formación Instrumental.

Los programas de estudio del Ministerio de Educación representan un instrumento de apoyo a los docentes de la especialidad en el diseño de experiencias concretas de aprendizaje que permitan al estudiantado alcanzar el dominio de las capacidades expresadas en los Objetivos Fundamentales Terminales de la especialidad Servicios Hoteleros que se presentan a continuación.

Objetivos Fundamentales Terminales Perfil de Egreso¹

Al egresar de la Educación Media Técnico-Profesional, los alumnos y las alumnas habrán desarrollado la capacidad de:

1. Planificar y organizar el trabajo y distribuir tiempo y materiales, aplicando técnicas básicas de administración hotelera.
2. Manejar y aplicar técnicas de protocolo.
3. Hacer uso eficiente del lenguaje para establecer comunicaciones y proporcionar información.
4. Manejar información básica del entorno histórico, social, cultural, geográfico y de interés turístico de la región y del país.
5. Mantener una presentación personal acorde con las funciones que se ejerza.
6. Atender la recepción, documentando el ingreso y el egreso de pasajeros en forma manual y computarizada, y proporcionando información y orientación.
7. Asegurar condiciones de aseo e higiene en dormitorios y baños.
8. Preparar y atender cafetería y comedores.
9. Habilitar espacios y servicios para reuniones y eventos.
10. Manejar instrumentos de apoyo a la comunicación a distancia.
11. Manejar sistemas de archivo, manuales y computarizados.
12. Utilizar eficientemente los equipos y máquinas de uso frecuente en una organización hotelera.
13. Aplicar normas de prevención de riesgos y técnicas de primeros auxilios.

¹ Decreto Supremo de Educación N° 220/98, página 408.

Los módulos como Programas de Estudio

En esta propuesta, los módulos se definen como bloques unitarios de aprendizaje de duración variable que pueden aplicarse en diversas combinaciones y secuencias.

Como “bloques unitarios de aprendizaje”, integran el saber y el saber hacer (la tecnología y la práctica de taller o laboratorio) en una estructura de aprendizaje que aborda un área de competencia o dimensión productiva de manera globalizada.

Por tratarse de “bloques de duración variable”, la enseñanza se ordena de acuerdo con los tiempos reales que exige su logro, calculados de acuerdo con la relevancia de los aprendizajes esperados y el grado de dificultad previsible para alcanzarlos.

En la elaboración de los módulos se ha tenido como referencia el perfil profesional de la especialidad, cuya versión resumida se presenta al final de esta introducción.

Componentes de los módulos

Cada módulo representa un Programa de Estudio que considera cuatro componentes:

- a. Introducción, donde se presenta generalmente, de manera sintética, la ubicación del módulo en el contexto de la especialidad, los objetivos generales que se propone alcanzar. En algunos casos, se hace referencia explícita a su relación con las áreas de competencia del Perfil Profesional.
- b. Orientaciones metodológicas, donde se sugiere al docente enfoques específicos para tratar los aprendizajes y posibles ejemplos que contribuyen a optimizar la organización de los aprendizajes en el aula, taller, laboratorio o predio.
- c. Aprendizajes esperados y criterios de evaluación. Esta sección es el eje fundamental de la propuesta ya que en ella se define lo que se espera logren los estudiantes adultos y adultas, en un listado de aprendizajes concretos, precisos y verificables, cada uno de los cuales se complementa con un conjunto de criterios de evaluación, en la forma de subacciones observables y ejecutables en el ambiente educativo. Esto posibilita relacionar la evaluación directamente con el logro de los aprendizajes.

Los aprendizajes y los criterios de evaluación se han identificado a partir de las tareas y criterios de realización del Perfil Profesional.

- d. Contenidos, presentados en un listado que resume, generalmente, los conceptos, las habilidades y las actitudes comprendidos en los aprendizajes esperados y criterios de evaluación. En algunos casos, se agrega una bibliografía y fuentes de información en Internet relacionadas con los contenidos de los módulos.

Evaluación de los módulos

Cada aprendizaje esperado es puesto a prueba a través de los criterios de evaluación.

Cuando se proponga ejecutar el módulo en torno a una actividad globalizadora, se podrá evaluar recurriendo a la observación durante las diferentes etapas del proceso y a un juicio acerca de la calidad del producto obtenido. En aquellos casos en que el logro parcial de los aprendizajes esperados no garantice la adquisición de los objetivos generales del módulo, su evaluación supondrá la ejecución de una tarea práctica que integre el conjunto de aprendizajes esperados comprendidos en él. El tiempo que demande esta tarea deberá planificarse dentro de la carga horaria establecida por el establecimiento para el módulo.

Plan de Estudio de la especialidad

La propuesta considera dos componentes:

- a. Módulos obligatorios: Los aprendizajes esperados comprendidos en ellos son imprescindibles para el logro de las capacidades del Perfil de Egreso y esenciales para desempeñarse en la especialidad.
- b. Propuesta de distribución de los módulos en los tres niveles que componen la Educación Media de adultos.

Adaptación de la estructura curricular modular al establecimiento

El Ministerio de Educación entrega una propuesta de distribución de los módulos en los tres niveles que componen la Educación Media de adultos. Sin embargo, y dado que los módulos “pueden aplicarse en diversas combinaciones y secuencias”, cada establecimiento define su ordenamiento y distribución, en los niveles mencionados, de acuerdo con las siguientes reglas:

- a. Un establecimiento desarrolla el Plan y los Programas de Estudio para la Formación Diferenciada del Ministerio de Educación cuando crea las condiciones para

que los estudiantes adultos y adultas accedan a la totalidad de los aprendizajes esperados definidos en los módulos.

- b. El tratamiento de los módulos se puede organizar de diversas maneras considerando la dotación de personal docente, de infraestructura y de recursos de aprendizaje del establecimiento: en forma secuencial o simultánea y a través de trimestres o semestres e, incluso, en régimen anual, considerando que el período escolar anual para la Educación de Adultos corresponde a 36 semanas lectivas. De ninguna manera se los podrá tratar durante dos años ya que eso supone producir una separación del “bloque unitario” en dos períodos lejanos, dificultando el logro de los aprendizajes esperados y la realización de la tarea práctica de evaluación global.

Elaboración de módulos en un establecimiento

Cuando un establecimiento desee abordar una tarea productiva, no contemplada en el Plan de Estudio, susceptible de organizarse como un módulo, o se proponga quitar o modificar sustancialmente uno o varios de los aprendizajes esperados que se plantean en los módulos, podrá diseñar una propuesta que presentará a la Secretaría Ministerial de Educación para su aprobación.

Esto no será necesario si se agregan aprendizajes esperados o criterios de evaluación a uno o varios de los módulos considerados en este Plan de Estudio, o si se los contextualiza a las necesidades del desarrollo productivo regional, incluso si eso significa incorporar nuevos contenidos. Tampoco si las modificaciones se relacionan con las orientaciones metodológicas.

Para confeccionar el módulo se debe tener como antecedente las áreas de competencia del Perfil Profesional y las capacidades definidas en el Perfil de Egreso. En su diseño se partirá por establecer los aprendizajes esperados y sus respectivos criterios de evaluación, precisando los contenidos que están comprendidos en ellos. Tomando en cuenta estos tres elementos se procederá a estimar la carga horaria sugerida.

El formato para su presentación será el mismo que se usa en este Plan de Estudio:

- Título y carga horaria sugerida.
- Introducción.
- Orientaciones metodológicas.
- Aprendizajes esperados y criterios de evaluación.
- Contenidos.
- Referencias bibliográficas.

Esto deberá complementarse con una breve justificación, en la que se haga mención de la o las áreas de competencia del Perfil Profesional en que se inscribe, así como de la o las capacidades del Perfil de Egreso que se aborda.

Orientaciones metodológicas generales

En el medio productivo contemporáneo exigido por la globalización de la economía, la innovación tecnológica y el creciente volumen de la información disponible, las actitudes laborales, los conocimientos tecnológicos y las destrezas técnicas forman un todo indisoluble.

Tomando en cuenta esta realidad, los módulos se han elaborado para enfrentar una tarea productiva de manera globalizada, integrando el “saber hacer” con el “saber”.

Esto que se propone como una estructura básica organizadora del aprendizaje, necesita ser concretado en la experiencia escolar a través de una práctica pedagógica y de metodologías que resulten coherentes con este enfoque y que posibiliten, además, que cada estudiante pueda participar, activa y creativamente, en el proceso de integrar organizadamente nuevos contenidos a su escala de valores, a su estructura de conocimientos y a su dotación de habilidades.

Con el propósito de integrar los distintos aspectos del currículum, se sugiere al profesor o profesora que recomiende a aquellos docentes de formación general que, cuando sea posible, contextualicen las distintas materias con ejemplos o textos que correspondan a temas relevantes de la especialidad.

Desde esta perspectiva, se proponen las siguientes orientaciones metodológicas para planificar las situaciones de aprendizaje:

- a. Organización del espacio educativo de manera tal que posibilite el acceso a los aprendizajes esperados.

En el pasado reciente se hacía clara distinción entre el lugar donde se aprendían las técnicas concretas y aquél donde se enseñaban sus explicaciones teóricas. En el estado actual de desarrollo productivo los límites entre teoría y práctica se hacen cada vez más tenues; por lo tanto, no parece apropiado mantener su separación en la tarea docente.

Los enfoques actuales de didáctica de la formación profesional reúnen en un mismo ambiente la práctica y la tecnología. El taller productivo y la sala de teoría se funden en el “taller de aprendizaje”, constituido por rincones que posibilitan el trabajo individual y colectivo para abordar la producción, la indagación y la creación de soluciones.

Otro factor importante de tener en cuenta, como producto de la automatización, es la desaparición progresiva de la producción en serie basada en el esfuerzo humano; éste se reorienta hacia el diseño y la configuración de sistemas. En esta perspectiva, en el taller de aprendizaje no se observa a los estudiantes adultos y adultas reali-

zando tareas rutinarias que siguen las mismas instrucciones para alcanzar un solo producto final, sino a estudiantes que pueden estar recorriendo caminos distintos hacia un mismo objetivo.

Por otro lado, tomando en cuenta que en la actualidad es prácticamente imposible que un establecimiento de educación técnica se mantenga al día en tecnología y recursos productivos, se hace necesario ampliar el espacio educativo más allá de los muros escolares, procurando diversas formas de colaboración del sector productivo, como una forma de posibilitar a las personas del curso el acceso a procesos, equipos y maquinarias de tecnología moderna.

- b. Organización del proceso pedagógico de manera tal que posibilite analizar, interpretar y sintetizar información procedente de una diversidad de fuentes.

Resulta evidente que, en la actualidad, el profesor o profesora debe enfatizar su tarea de guía de los estudiantes adultos y adultas para buscar e interpretar una información que está en permanente revisión y expansión. En su vertiente tecnológica, el taller de aprendizaje debe estar conectado a bibliotecas (tradicionales y virtuales) y a bases de información remota a través de Internet; debe permitir que las personas del curso encuentren datos en videos o CD-Roms; debe contar con los mecanismos que den acceso a la información y que puedan proporcionar un conjunto de empresas vinculadas con la especialidad.

- c. Organización del proceso educativo de manera tal que posibilite la participación activa y creativa de las personas del curso en su proceso de aprendizaje.

Una pedagogía centrada en el aprendizaje supone generar las condiciones para que los estudiantes adultos y adultas puedan tener acceso a él. Para que esto ocurra se necesita proponer una diversidad de opciones movilizadoras de su participación, tales como: simulaciones, experiencias de laboratorio, desarrollo de proyectos, estudios de casos, observaciones y entrevistas en empresas, diálogos con trabajadores y profesionales.

Estas y otras actividades serán parte del trabajo escolar y no sólo un complemento que se efectúa en horario extra.

- d. Contextualización de los aprendizajes a las necesidades del desarrollo productivo y al proyecto educativo de cada establecimiento.

Las tendencias, los desafíos y los proyectos regionales orientados al desarrollo productivo se presentan como un “ancla” que permite ambientar los contenidos, dotándolos de valor motivacional, proporcionando una “carta de navegación” de contornos definidos donde cobran sentido las capacidades exigidas por la organización del trabajo y la dinámica del empleo.

Esto significará, en algunos casos, ambientar los aprendizajes esperados y criterios de evaluación de los módulos obligatorios según las demandas locales y regionales de desarrollo productivo y, en otros, elaborar módulos complementarios.

- e. Organización del tiempo educativo de manera tal que todas las personas del curso puedan alcanzar los aprendizajes esperados.

Resulta evidente que las tecnologías disponibles posibilitan, entre otras cosas, optimizar el uso del tiempo destinado al aprendizaje, al hacer más eficiente la entrega de instrucciones, el acceso a la información o las exposiciones del docente o de los estudiantes adultos y adultas. Es decir, cada día resulta más factible cumplir con la expectativa de responder a los diferentes ritmos de aprendizaje.

Por otro lado, la precisión con que se definen los aprendizajes y los criterios de evaluación relacionados debería facilitar el logro exitoso de los módulos. Sin embargo, es posible que un pequeño grupo de estudiantes aún presente vacíos al momento de finalizar el tratamiento de un módulo dentro del conjunto general. En estos casos, y tomando en cuenta que la organización de cada módulo permite identificar con bastante claridad dónde se ubican los vacíos, se facilita la tarea de proponer actividades remediales, haciendo posible que todas las personas del curso alcancen la totalidad de los aprendizajes esperados al momento del egreso.

Plan de Estudios Formación Diferenciada

Especialidad: Servicios Hoteleros

| Módulos | Carga horaria sugerida |
|---|------------------------|
| Habitaciones | 108 |
| Servicio de cafetería | 108 |
| Servicio de conserjería y centro de negocios | 144 |
| Servicio de vinos | 72 |
| Técnicas de cocina | 144 |
| Técnicas de lavandería y lencería | 108 |
| Técnicas de operación de reservas y recepción | 72 |
| Técnicas de servicio de bar | 72 |
| Técnicas de servicio de comedores y atención al cliente | 180 |
| Total horas | 1.008 |

Propuesta de distribución de los módulos por niveles

| Nivel | Módulos | Horas Anuales |
|--------------------|---|---------------|
| 1 | Técnicas de operación de reservas y recepción | 72 |
| | Técnicas de servicio de bar | 72 |
| 2 | Habitaciones | 108 |
| | Servicio de conserjería y centro de negocios | 144 |
| | Técnicas de servicio de comedores y atención al cliente | 180 |
| 3 | Servicio de cafetería | 108 |
| | Servicio de vinos | 72 |
| | Técnicas de cocina | 144 |
| | Técnicas de lavandería y lencería | 108 |
| Total horas | 1.008 | 1.008 |

Perfil profesional resumido de la Especialidad Servicios Hoteleros

| Áreas de competencia | Tareas |
|---|--|
| 1. Recepción, registro y egreso del huésped. | <ul style="list-style-type: none">• Poner a punto los equipos, materiales y áreas de trabajo de acuerdo con las normas de establecimiento.• Realizar las operaciones de reserva del servicio hotelero.• Identificar las actividades al inicio del turno, confeccionar el plan de reserva y registrar las actividades pendientes.• Formalizar el ingreso (check in) y egreso (check out) del huésped de acuerdo con las normas de protocolo y a los procedimientos establecidos.• Atender al huésped durante su estadía, satisfaciendo y cumpliendo el estándar de calidad del establecimiento.• Orientar e informar al huésped sobre todos los servicios del hotel así como sobre los servicios y recursos turísticos del entorno.• Realizar las operaciones de cierre de caja y enviar la información a los departamentos pertinentes, facilitando un adecuado control económico-administrativo del establecimiento.• Atender las telecomunicaciones externas e internas con prontitud y discreción, según las normas preestablecidas. |

Áreas de competencia**2. Habilitación de habitación y áreas públicas.****Tareas**

- Mantener limpias, higienizadas y sanitizadas las áreas públicas como pasillos, salones, oficinas, baños y lugares de recreación (piscinas), de acuerdo con las reglas y los procedimientos correspondientes.
- Habilitar las habitaciones, pasillos y linen, utilizando los insumos y la ropa blanca en cantidad y calidad predeterminados por el establecimiento.
- Verificar y comunicar el estado de las habitaciones, tomando inventario y determinando el porcentaje de ocupación (ingreso, salida y fuera de servicio).
- Lavar, mantener y proporcionar la ropa blanca, mantelería y uniformes en cantidad y calidad prefijadas.
- Hacer inventario e informar del estado de las habitaciones y porcentaje de ocupación (ingreso, salida y fuera de servicio).

| Áreas de competencia | Tareas |
|---|---|
| 3. Servicios de alimentación personal y colectiva. | <ul style="list-style-type: none">• Habilitar las áreas de consumo de alimentos y bebidas de acuerdo al tipo de servicio, eventos y reuniones.• Preparar el equipo, mobiliario y áreas de consumo de comida y bebidas según menú y servicio, aplicando las normas de presentación adecuadas.• Realizar las operaciones de montaje y decoración de las áreas de consumo de alimentos y bebidas de acuerdo a las normas básicas del establecimiento.• Recibir y acomodar a los clientes, de acuerdo a las normas de protocolo, plan de reserva y normas del establecimiento.• Informar y orientar sobre los servicios y ofertas de alimentos y bebidas.• Servir los menús solicitados, de acuerdo a las normas básicas de atención y naturaleza del producto.• Facturar, cobrar el consumo y despedir al cliente según las normas protocolares.• Cerrar y rendir la caja, de acuerdo a las normas y equipos de seguridad del establecimiento.• Habilitar salones para reuniones, conferencias, congresos, coloquios, aplicando las normas de prevención de riesgos y de protocolo.• Acoger y despedir a los participantes, de acuerdo a las normas de protocolo y los niveles de calidad del servicio. |

Educación de Adultos
Formación Diferenciada Técnico-Profesional
Educación Media

Sector
Hotelería y Turismo

Especialidad:
Servicios Hoteleros

Módulo
Técnicas de Operación de
Reservas y Recepción

Horas sugeridas para desarrollar
las actividades orientadas a conse-
guir los aprendizajes
esperados y evaluar su logro:

72
horas

Introducción

Este módulo está asociado al área de competencia “recepción, registro y egreso del huésped”.

Se espera que al término del módulo, los estudiantes adultos y adultas hayan desarrollado la capacidad de realizar las operaciones de reserva; ingreso y salida de huéspedes, aplicando técnicas de protocolo para la atención del cliente.

Orientaciones metodológicas

Este es un módulo de carácter práctico, que permite desarrollar capacidades relacionadas con las reservaciones y el ingreso y salida de pasajeros, por lo que se sugiere:

- Investigar sobre las distintas estructuras organizacionales, el perfil del personal requerido, sus funciones, y procedimientos involucrados en la reserva y recepción.
- Habilitar un espacio, en el establecimiento escolar, como oficina de recepción de pasajeros y simular este proceso, usando documentación de registro (manual y computacional). Simular la recepción de llamadas y correos electrónicos para hacer reservaciones; realizar llamadas para confirmar u ofrecer alternativas a lo solicitado por los huéspedes. Simular la recepción y el egreso de huéspedes con diferente grado de conformidad con el servicio.
- Realizar visitas o solicitar charlas a profesionales del rubro hotelero, para conocer cómo se realiza el servicio de reserva y recepción en dichos establecimientos, la estructura de una recepción de hotel, la documentación utilizada, los programas de software que operan, el nivel exigido de dominio de idiomas extranjeros, las tareas y el personal necesario para tales funciones y el trato que se suele dar a los huéspedes.

Aprendizajes esperados y criterios de evaluación

Aprendizajes esperados

Habilita los equipos, materiales y áreas de trabajo, dentro del departamento.

Criterios de evaluación

- Revisa el lugar de trabajo para detectar posibles anomalías.
- Selecciona y emplea los útiles, instrumentos y equipos necesarios para el servicio.
- Manipula los equipos para comprobar que el sistema informático funcione.
- Informa de averías o desperfectos al jefe inmediato, usando el documento adecuado.
- Toma inventario y solicita el material de oficina y documentos internos, de acuerdo con las normas del establecimiento.
- Utiliza los documentos necesarios para solicitar el aprovisionamiento interno de insumos a los departamentos que correspondan.
- Pone a punto el lugar de trabajo, mobiliario, equipos y material, observando las normas de presentación personal e higiene, de acuerdo con los niveles de calidad en el servicio del establecimiento.
- Identifica las actividades pendientes del turno anterior en el libro de novedades, completándolas según el procedimiento establecido.
- Revisa los documentos de recepción, lista de llegada de pasajeros e informativo de grupo, lista de llegadas y salidas.
- Incorpora la información de los huéspedes en la tarjeta de registro, en forma manual o aplicando un sistema computacional, según los procedimientos de la empresa.
- Revisa el estado de las habitaciones, corrigiendo las discrepancias con el departamento de ama de llaves, según los procedimientos preestablecidos.

Aprendizajes esperados**Realiza las operaciones de reservas.****Criterios de evaluación**

- Distingue los procedimientos aplicables a las fases de entrada, estadía y salida de un huésped en un establecimiento de alojamiento.
- Maneja los equipos de oficina y comunicación propios de la recepción.
- Recibe y cancela reservas, anotando los datos requeridos, según las normas de procedimiento del establecimiento.
- Efectúa reservas individuales o grupales, aplicando los procedimientos del hotel y utilizando instrumentos de apoyo a la comunicación a distancia, en caso de ser necesario.
- Describe al cliente las características de las habitaciones y los servicios del establecimiento.
- Informa sobre las tarifas de las habitaciones, descuentos y promociones.
- Realiza la venta de reservas de habitación.
- Garantiza y confirma reserva según los procedimientos del establecimiento.
- Aplica las normas de protocolo del establecimiento en la atención al cliente.
- Incorpora la información en la tarjeta de prerregistro.
- Solicita información al cliente relacionada con la forma de pago, estadía, cantidad de personas.

Aprendizajes esperados

Efectúa las actividades de ingreso del huésped (check-in).

Criterios de evaluación

- Emite la documentación para su registro e informa sobre los distintos servicios del hotel.
- Completa tarjetas de registro, solicitando la información al cliente y verificándola según los procedimientos del hotel, mientras modula correctamente las palabras y considera las normas de comunicación universalmente establecidas para la atención de clientes.
- Proporciona al huésped las acreditaciones y los elementos de acceso a la habitación.
- Gestiona el traslado del huésped y su equipaje en forma oportuna, utilizando el equipo y los procedimientos del hotel.
- Completa tarjetas de registro, solicitando la información al cliente y verificándola según los procedimientos del hotel.
- Gestiona el traslado del huésped y su equipaje en forma oportuna, utilizando el equipo y los procedimientos del hotel.
- Registra los consumos en la cuenta individual del cliente, aplicando los procedimientos del hotel y los conceptos básicos de contabilidad.
- Actualiza la información de la cuenta las veces que sea necesario.

Aprendizajes esperados

Realiza las operaciones de salida del pasajero (check-out).

Criterios de evaluación

- Revisa la lista de salidas del día, separando las cuentas individuales de los pasajeros, según los procedimientos preestablecidos.
- Solicita y registra los últimos consumos del huésped a los diferentes departamentos.
- Prepara la cuenta final, adjuntando los vales firmados por el pasajero.
- Presenta la cuenta y coteja la información con el cliente, según las políticas de la empresa.
- Recibe el pago de la cuenta, ya sea en efectivo (moneda nacional o extranjera), cheque o tarjeta de crédito, según el procedimiento preestablecido y las políticas del establecimiento.
- Despide al huésped, según normas y procedimientos del establecimiento.

Contenidos

ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL:

- Reconocimiento del departamento dentro del hotel.
- Reconocimiento del objetivo del departamento.
- Reconocimiento de la estructura organizacional.
- Reconocimiento de los equipos tecnológicos.
- Utilización de los equipos tecnológicos.
- Técnicas de comunicación.
- Normas de prevención de riesgos y primeros auxilios.
- Comunicación fluida y cordial.
- Trabajo en equipo.

RESERVACIONES:

- Tipos de reservaciones.
- Técnicas de reservaciones.
- Confirmación.
- Cambios.
- De grupos.
- Depósitos.
- Reembolsos.
- Con límite para depósito.
- Amabilidad, cortesía y discreción.

REGISTROS:

- Clasificación de los registros.
- Elaboración de registro de ingreso de pasajeros.
- Elaboración de registro de consumos.
- Elaboración de registro de salida.
- Elaboración de registro de reservas.
- Elaboración de registro de depósitos.
- Responsabilidad y organización.

Bibliografía

- Secretaría de Turismo, Manual del puesto de reservaciones, Editorial Limusa, México, 1987.
- Martin, William, Calidad en el servicio, Grupo Editorial Iberoamericana, México, 1992.
- Commor, Tim, Ventas fáciles, McGraw-Hill Interamericana, México, 1995.
- Toro, José M., Habitaciones, Ediciones Hoteleras Toral, Chile, 1996.

Sitios de Internet

- www.booking.com

Educación de Adultos
Formación Diferenciada Técnico-Profesional
Educación Media

Sector
Hotelería y Turismo

Especialidad:
Servicios Hoteleros

Módulo
Técnicas de Servicio de Bar

Horas sugeridas para desarrollar
las actividades orientadas a conse-
guir los aprendizajes
esperados y evaluar su logro:

72
horas

Introducción

Este módulo está asociado al área de competencia “servicios de alimentación personal y colectiva”, en lo referente a la elaboración, presentación y decoración de bebidas alcohólicas y analcohólicas, que van de la mano con las actividades sociales y con la comida.

Se espera que al término del módulo, los estudiantes adultos y adultas hayan desarrollado la capacidad de efectuar diversos tipos de servicio de bebidas en el bar, principalmente preparar diferentes tipos de tragos alcohólicos y analcohólicos.

Orientaciones metodológicas

Para el desarrollo de este módulo y para otorgarle un carácter práctico, se requiere realizar actividades que relacionen los contenidos con el ámbito laboral, especialmente en lo que se refiere a un servicio de calidad. En este sentido se sugiere al profesor o profesora:

- En taller, efectuar la mise en place para el servicio de un bar, utilizando la documentación requerida.
- Efectuar una visita a un establecimiento o solicitar la visita de un profesional del rubro para obtener información y analizar los distintos tipos de bebidas solicitados, los tragos de moda, los insumos requeridos, la cristalería, equipos y herramientas utilizados.
- Construir un recetario de tragos que contenga el origen, las características, los componentes y el procedimiento para efectuar la mezcla.
- Desarrollar talleres prácticos, donde se proceda a preparar mezclas alcohólicas y analcohólicas según distintas recetas.

Aprendizajes esperados y criterios de evaluación

| Aprendizajes esperados | Criterios de evaluación |
|--|---|
| <p>Solicita las bebidas e insumos a bodega.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Coteja los niveles de existencia asignados por la empresa. • Calcula las necesidades y productos derivados de los pronósticos de venta y eventos contratados, especificando los niveles de calidad. • Solicita el aprovisionamiento interno de insumos, utilizando la documentación requerida. • Ejecuta las operaciones de regeneración (lavado, sanitización y otros) que precisen los insumos para su posterior utilización en la elaboración de bebidas. |
| <p>Realiza mise en place para el servicio de bar.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Identifica los equipos, útiles y herramientas necesarios para la preparación, conservación de servicios de bebidas, reconociendo: <ul style="list-style-type: none"> - Funciones. - Aplicaciones específicas. - Normas de utilización. - Resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen. - Riesgos asociados a su manipulación. • Utiliza herramientas y equipos en función de los tipos de ingredientes, instrucciones recibidas y volúmenes de producción. • Ordena y utiliza los utensilios, herramientas y equipos, de acuerdo con sus funciones. • Prepara cristalería y la decoración necesaria para el servicio. |

Aprendizajes esperados

Prepara mezclas de bebidas alcohólicas y analcohólicas.

Criterios de evaluación

- Identifica y separa los insumos que presentan alteraciones o contaminación (química, física y bacteriana).
- Selecciona los diferentes insumos de acuerdo con los requerimientos de la producción.
- Aplica las técnicas de elaboración de bebidas, siguiendo las fichas técnicas o procedimientos que las sustituyan, en el orden y el tiempo estipulados.
- Aplica medidas correctivas en el proceso de elaboración del producto, en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones, que aseguren los niveles de calidad establecidos.
- Almacena o mantiene los productos, usando los procedimientos y lugares apropiados, de acuerdo con el destino, las técnicas básicas de bar y su naturaleza (cremas).
- Prepara bebidas excitantes no alcohólicas requeridas por el comedor.

Aprendizajes esperados

Realiza servicio de todo tipo de bebidas en el bar.

Criterios de evaluación

- Selecciona y usa adecuadamente los utensilios necesarios para el servicio en la barra.
- Ejecuta el servicio de bebidas alcohólicas y analcohólicas en barra, de acuerdo con las normas predeterminadas o instrucciones definidas.
- Efectúa la oferta de productos, utilizando las técnicas de servicio y protocolo.
- Acoge y atiende al cliente, identificando los intereses y expectativas para conseguir su satisfacción.
- Sugiere bebidas según el tipo de cliente y sus preferencias, modulando correctamente las palabras y considerando las normas de comunicación universalmente establecidas para la atención de clientes.
- Selecciona y usa los útiles y herramientas necesarios para efectuar el servicio de bebidas en mesas y comedores.
- Registra el pedido en el terminal o punto de venta, resguardando que se ingresen todos los datos requeridos.
- Sirve las bebidas según las normas de protocolo de atención al cliente.
- Aplica las normas higiénicas sanitarias relacionadas con la manipulación y servicio de bebidas alcohólicas y analcohólicas.
- Identifica productos y útiles autorizados para la higiene y sanitización, interpretando su etiquetado.
- Reconoce los riesgos e intoxicaciones alcohólicas más comunes.
- Aplica las normas sanitarias en la presentación personal, las instalaciones, equipos, elaboración, presentación y servicio de las bebidas.
- Identifica posibles alternativas o modificaciones en el proceso, ingredientes y formas de presentación y decoración.

Contenidos

BEBIDAS:

- Clasificación de las bebidas.
 - Alcohólicas.
 - Analcohólicas.
- Reconocimiento de los licores.
 - Destilados.
 - Macerados.
 - Solicitud de bebidas a bodega y cava.
 - Responsabilidad en el manejo de alcoholes.

MISE EN PLACE:

- Preparación del servicio.
- Abastecimiento de insumos durante la jornada.
- Manejo de las temperaturas de los insumos.
- Repaso de la cristalería.
- Higiene y presentación personal.
- Normas de prevención de riesgos y primeros auxilios.

SERVICIO DE BEBIDAS:

- Clasificación de los tragos.
- Técnicas de elaboración de tragos.
 - Aperitivos.
 - Bajativos.
 - Cócteles.
- Técnicas del servicio de bebida.
 - En la barra.
 - En los comedores.
 - En salones.
 - A la habitación.
- Higiene y presentación personal.

Bibliografía

- Toro, Mario José, Alimentos y bebidas. Manual técnico de operaciones A & B, Ediciones Hotelera Toral, Chile, 1996.
- Creaciones y Servicios Editoriales S. A., El libro de oro de los cócteles. Editorial Creaciones y Servicios Editoriales S.A., España, 1993.
- Ediciones Felc, Nuevo gran manual de tragos y cócteles, Ediciones Felc, Chile, 2008.
- Kotschevar, Lendal y Mary L. Tanke, Administración de bares y bebidas, Instituto Educativo, México, 1991.
- Shiffman, León y Leslie Lazar, Comportamiento del consumidor, Prentice Hall Hispanoamericana, México, 1997.

Educación de Adultos
Formación Diferenciada Técnico-Profesional
Educación Media

Sector
Hotelería y Turismo

Especialidad:
Servicios Hoteleros

Módulo
Habitaciones

Horas sugeridas para desarrollar
las actividades orientadas a conse-
guir los aprendizajes
esperados y evaluar su logro:

108
horas

Introducción

Este módulo está asociado al área de competencia “habilitación de habitación y áreas públicas”.

Los cambios de hábitos de vida, la posibilidad de viajar constantemente, el avance que se ha generado en forma más acelerada en las últimas décadas y la demanda constante de personal con mayor calificación y fácil adaptación a estos cambios, ofrece un desafío importante a los establecimientos educacionales que forman a los profesionales de la empresa de servicios hoteleros, ya que deben ser capaces de preparar a una persona capaz de adaptarse a las necesidades del exigente mercado laboral.

En el negocio del hospedaje, las habitaciones son el producto principal que vende el hotel y, por lo tanto, no es sorprendente que la mayoría de las actividades del personal se centren en las funciones del departamento de “ama de llaves”. Este departamento tiene por objetivo principal mantener limpias y atractivas las habitaciones y las áreas públicas del establecimiento para satisfacer a los huéspedes.

Se espera que al término del módulo, los estudiantes adultos y adultas hayan desarrollado la capacidad de:

- Seleccionar materiales y equipos para la limpieza de habitaciones.
- Realizar limpieza y decorar las habitaciones.
- Realizar room service.
- Tomar inventarios.
- Informar y orientar al huésped acerca de los servicios del establecimiento y el entorno.

Orientaciones metodológicas

Este es un módulo práctico, donde las personas del curso deben adquirir las capacidades referentes a la selección de materiales y equipos para la limpieza de habitaciones, y gestiones derivadas. Al respecto se sugiere que cada docente relacione los contenidos con situaciones prácticas.

- Desarrollando un taller de habitaciones donde se subrayen los procedimientos a seguir, acordes con la documentación utilizada. Se pide a los estudiantes adultos y adultas que realicen las funciones de camarera, de room service, funciones varias, desde adornar una habitación hasta desmontar y vestir una cama.
- Invitando a un especialista a dar charlas sobre los productos, sus muestras y explicaciones de usos, frecuencia, dosis, medidas de seguridad en el uso, y a realizar la demostración de algún producto especializado.
- Realizando trabajos grupales en dependencias del establecimiento, tendientes a lograr capacidades en la realización de limpieza, higiene y sanitización.

Aprendizajes esperados y criterios de evaluación

| Aprendizajes esperados | Criterios de evaluación |
|---|---|
| <p>Selecciona materiales y equipos para la limpieza de las habitaciones.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Utiliza el equipo y los materiales de higiene y tratamiento de superficies, lavandería y lencería, de acuerdo con las normas del fabricante y los estándares de calidad del establecimiento. • Aplica los tratamientos de limpieza y mantenimiento específicos de mobiliario, equipos y elementos decorativos. • Aplica las normas de uso y mantenimiento preventivo en los equipos y maquinarias. • Informa al jefe inmediato averías o desperfectos, utilizando el documento adecuado. |
| <p>Conserva, repone y controla la dotación de ropa blanca, materiales, equipos y mobiliario.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Aplica los procedimientos de mantenimiento, reposición y control de la dotación, utilizando la documentación y las normas preestablecidas. • Calcula las cantidades mínimas de materiales y productos de higiene y sanitización para el uso y los mínimos de reserva. • Elabora y presenta inventarios de acuerdo con un formato establecido. |

Aprendizajes esperados

Limpia, higieniza y sanitiza las habitaciones, pasillos y áreas públicas.

Criterios de evaluación

- Selecciona los productos (detergentes y sanitizantes) y equipos de limpieza, de acuerdo con las necesidades y métodos sugeridos por el fabricante.
- Realiza las operaciones de limpieza de las áreas públicas, utilizando el equipo, las herramientas y los productos adecuados, observando el cumplimiento de las normas de higiene y prevención de riesgos.
- Prepara el carro y el equipo de trabajo e insumos, según los requerimientos del servicio y al porcentaje de ocupación.
- Asea, higieniza, sanitiza habitaciones y los baños según los procedimientos pertinentes: de salida, ocupada o coberturas.
- Informa de las averías o desperfectos al jefe inmediato, utilizando el documento establecido.
- Informa el inicio y el término del aseo de las habitaciones.
- Acoge las quejas del huésped; las soluciona, o en su defecto, las transmite a la persona capacitada, dejando registro de ello.
- Verifica el estado de la habitación a través de una inspección, en la cual se observa si existe discrepancia entre el reporte y la condición real de ella, notificando al superior en caso de anomalía.
- Registra y pone en custodia los objetos olvidados por el huésped y los envía al área asignada por el establecimiento, siguiendo el procedimiento preestablecido.

Aprendizajes esperados**Ambienta mobiliario y elementos decorativos.****Criterios de evaluación**

- Reconoce las características de los estilos y tipos de mobiliario, revestimientos y elementos decorativos más utilizados en la industria de servicios hoteleros (alojamiento).
- Identifica y describe las características de resistencia y mantenimiento de arreglos florales (naturales y artificiales).
- Realiza arreglos florales, amenidades y elementos decorativos, de acuerdo con el tipo de reserva, el tipo de cliente, el tipo de evento, acordes con la estación del año y los estándares del establecimiento.
- Aplica armonía color, flores, ambiente.

Aprendizajes esperados

Toma inventario e informa del estado de las habitaciones.

Criterios de evaluación

- Revisa la existencia de bebidas, licores y otros productos en el frigobar.
- Repone los productos del frigobar consumidos por el pasajero, cautelando que la existencia corresponda a la planificación del establecimiento.
- Informa a la recepción el estado diario de consumos realizados por el cliente.
- Revisa el estado de los productos, si éstos permanecen mucho tiempo sin consumo.
- Informa sobre el funcionamiento defectuoso del frigobar a quien corresponda.
- Informa el último consumo del pasajero al abandonar la habitación.
- Toma el inventario, comprobando si la habitación está ocupada, libre o bloqueada, determinando la cantidad de huéspedes por habitación y totales.
- Completa la información del reporte general del establecimiento y la envía a recepción, en forma manual o aplicando sistemas de computación.
- Aplica normas de seguridad en cada una de las etapas del servicio.
- Deja los utensilios y los equipos en condiciones adecuadas para la continuidad del proceso.

Contenidos

LIMPIEZA:

- Clasificación de materiales de aseo.
- Equipos de limpieza.
- Técnicas de limpieza e higienización en habitaciones, áreas públicas, pasillos y linen.
- Rigurosidad para efectuar la limpieza (actitud laboral).

HABILITACIÓN DE HABITACIONES:

- Clasificación de equipos, insumos, ropa blanca, amenidades.
- Dotación de ropa blanca, equipos, insumos y amenidades.
- Limpieza de habitaciones desocupadas.
- Limpieza de habitaciones de salida.
- Abastecimiento y reposición del frigobar.
- Realización de room service.
- Entrega de informe de habitación.
- Bloqueo y desbloqueo de habitaciones.
- Presentación personal.
- Normas de prevención de riesgos y primeros auxilios.

AMBIENTACIÓN DE HABITACIONES:

- Decoraciones.
- Técnicas de decoración.

INVENTARIO:

- Gestión de existencias.
- Ingreso y egresos de productos.
- Llenado de documentos.
- Dotación, almacenaje e inventario de materiales.
- Comunicación formal interna y con otros departamentos.

Bibliografía

- Secretaría de Turismo, Manual del puesto de camarera, Editorial Limusa, México, 2000.
- Toro, Mario José, Habitaciones Manual técnico de operaciones de habitaciones, Ediciones Hotelera Toral, Chile, 1996.
 - Alimentos y bebidas Manual técnico de operaciones A&B, Ediciones Hotelera Toral, Chile, 1996.
- López, Asunción, La gobernanta, Editorial Paraninfo, España, 2001.
- Corés, José María, De prevención de riesgos laborales, Tebar Flores, México, 1998.

Sitios de Internet

- www.esworldwide.com
- www.venere.com
- www.laconcha.com/quemitities.html
- www.achs.cl

Educación de Adultos
Formación Diferenciada Técnico-Profesional
Educación Media

Sector
Hotelería y Turismo

Especialidad:
Servicios Hoteleros

Módulo
Servicio de Conserjería y
Centro de Negocios

Horas sugeridas para desarrollar
las actividades orientadas a conse-
guir los aprendizajes
esperados y evaluar su logro:

144
horas

Introducción

Este módulo está asociado con las tareas de “atender al huésped durante su estadía, satisfaciendo y cumpliendo el estándar de calidad del establecimiento” y de “orientar e informar al huésped sobre todo los servicios del hotel, así como sobre los servicios y recursos turísticos del entorno”.

Cuando se dirige la vista a diferentes empresas hoteleras, se puede señalar que cada una de ellas proyecta su propia identidad, le dediquen o no tiempo sus ejecutivos a promover una imagen ante los huéspedes. La identidad se desarrolla, permanentemente, a través del contacto y relación de la empresa de servicios hoteleros con los distintos clientes con quienes interactúa. Si la dirección de la empresa toma la iniciativa de preocuparse de su identidad, de definir las características que la hacen verse y proyectarse en forma diferente de otras empresas, es porque ha tomado conciencia de que la identidad se traduce en imagen y de que ésta es un capital importantísimo para el desarrollo de la gestión y la viabilidad de la empresa. La imagen se formará sobre la base de los efectos de la información que recibe el huésped, lo que influye en el concepto u opinión que éste pueda tener de la empresa de servicios hoteleros. Todos los miembros de la organización intervienen en la formación de la imagen, tanto en su actuación como en su presentación. La imagen del establecimiento de servicios hoteleros y su viabilidad comercial se encuentra en la actitud y en la forma de trabajo del personal que realiza las actividades en contacto directo con el huésped.

Se espera que al término del módulo, los estudiantes adultos y adultas hayan desarrollado la capacidad de:

- Habilitar equipos y las áreas necesarias para realizar las operaciones de pasajeros en tránsito.
- Hacer reservas de pasajes aéreos y boletos para teatros y eventos.
- Proporcionar orientación sobre los servicios y recursos que se pueden usar en el entorno.
- Proporcionar información de los servicios del hotel.
- Custodiar equipaje de los huéspedes.

Orientaciones metodológicas

En este módulo las personas del curso necesitan desarrollar las capacidades para facilitar la estadia de los huéspedes. Para ello se sugiere:

- Visitar hoteles para observar cómo se realiza el servicio de conserjería en dichos establecimientos: con pauta de trabajo, convendrá reconocer la estructura del centro de negocios y conserjería, funciones desarrolladas, personal necesario para tales funciones y protocolos de atención al cliente.
- Habilitar, en un espacio del establecimiento educativo, un servicio de conserjería de un hotel o centro de convenciones que permita simular la recepción y atención de clientes, donde ambos actores sean representados por los participantes. Se analizan aciertos y desaciertos en la atención.
- Ejercitarse en el llenado de los formularios y en el uso de programas de reservas de pasajes aéreos y otros servicios.
- Entrevistar personal de hoteles, con el fin de conocer las principales incidencias que se observan en el proceso de recepción, almacenamiento y entrega de equipaje y cómo se suelen resolver.
- Grabar, mediante una videocámara, el proceso de recepción, guarda y entrega del equipaje a un huésped en algún hotel no inferior a 3 estrellas, el que posteriormente se analiza.

Aprendizajes esperados y criterios de evaluación

Aprendizajes esperados

Habilita los equipos, materiales y áreas de trabajo, coordinando las operaciones de los pasajeros en tránsito.

Criterios de evaluación

- Revisa el lugar de trabajo, detectando posibles anomalías.
- Manipula los equipos, efectuando los pasos necesarios para comprobar que el sistema informático, teléfono, fax y planta telefónica funcionen.
- Informa de averías o desperfectos al jefe inmediato, usando el documento adecuado.
- Toma inventario y solicita el material de oficina y documentos internos de acuerdo con las normas del establecimiento.
- Usa los documentos necesarios para solicitar el aprovisionamiento interno de insumos a los departamentos que proceda.
- Selecciona y usa los útiles, instrumentos y equipos necesarios para el servicio.
- Pone a punto el lugar de trabajo, mobiliario, equipos y material, observando las normas de presentación personal e higiene según los niveles de calidad en el servicio.
- Verifica la lista de salida, día y hora, programando el retiro de equipaje del huésped de las habitaciones, según los procedimientos preestablecidos.
- Solicita medios de transporte en caso de que el huésped lo requiera.
- Aplica las normas básicas de prevención de riesgos en todas las etapas del servicio.
- Deja la zona de trabajo y equipos en condiciones adecuadas para la continuidad del proceso.

| Aprendizajes esperados | Criterios de evaluación |
|---|---|
| Continuación | <ul style="list-style-type: none">• Mantiene información básica actualizada de carácter comercial, económico y financiero (nacional y extranjero).• Registra los consumos (cargos) del huésped y los envía al departamento de recepción para su registro en la cuenta personal del huésped. |
| Realiza reservas de pasajes aéreos, eventos o paseos turísticos. | <ul style="list-style-type: none">• Usa los sistemas o documentos requeridos para efectuar una reserva, utilizando instrumentos de apoyo a la comunicación a distancia, en caso de ser necesario.• Informa al huésped de las opciones disponibles, según el tipo de servicio solicitado y efectuado, presupuesto y forma de pago.• Confirma o cancela reservas. |

Aprendizajes esperados

Recibe, atiende, orienta e informa al pasajero sobre los servicios del establecimiento, los recursos turísticos, entorno histórico y cultural de la zona y del país.

Criterios de evaluación

- Recibe al huésped según las normas de protocolo, manteniendo una presencia personal acorde con las características del establecimiento, modulando correctamente las palabras y considerando las normas de comunicación universalmente establecidas para la atención de clientes.
- Satisface los requerimientos del huésped con la mayor prontitud, según las normas del establecimiento.
- Recibe y despacha correspondencia y mensajes con prontitud al huésped.
- Mantiene actualizada agendas de direcciones y teléfonos de líneas aéreas.
- Indica lugares de cambio de moneda extranjera.
- Reserva pasajes de líneas aéreas, buses, trenes y los servicios de otros establecimientos.
- Informa al pasajero sobre los servicios del establecimiento y recursos turísticos, aplicando las técnicas adecuadas de comunicación.
- Mantiene las llaves en el lugar asignado.

Aprendizajes esperados

Recibe, mantiene en custodia y devuelve el equipaje al huésped.

Criterios de evaluación

- Mantiene el espacio asignado para custodia, en forma ordenada, aplicando las normas del establecimiento.
- Aplica los procedimientos de prevención de robos, pérdidas y manejo de las piezas del equipaje.
- Distribuye el espacio asignado a las áreas de custodia (dividiéndolo por número de habitaciones o por el número de tickets de custodia).
- Cuenta el número de piezas que recibe del huésped, verificando sus condiciones.
- Registra el nombre del huésped, la fecha y hora en que recibe el equipaje.
- Informa al huésped sobre las políticas de custodia y entrega de equipaje.
- Verifica el número de ticket del huésped con el número de ticket del equipaje, en el momento de la entrega de éste.
- Solicita identificación que compruebe el nombre del huésped, en caso de que no presente el ticket correspondiente.
- Comunica al jefe pertinente en caso de pérdida de equipaje.

Contenidos

ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL:

- Reconocimiento del departamento dentro del hotel.
- Reconocimiento del objetivo del departamento.
- Reconocimiento de la estructura organizacional.
- Reconocimiento de los equipos tecnológicos.
- Utilización de los equipos tecnológicos.
- Técnicas de comunicación.
- Buena comunicación.
- Trabajo en equipo.

RESERVAS Y OTROS:

- Clasificación de las reservas.
- Entornos histórico, social, cultural, geográfico de interés turístico, regionales y nacionales.
- Normas de prevención de riesgos y primeros auxilios.
- Reconocimiento de instrumentos de reservaciones.
- Técnicas de reserva de salones.
- Técnicas de reserva de salones y centros de negocios.
- Técnicas de reserva de equipamiento.
- Técnicas de reservas de pasajes.
- Técnicas de reservas para eventos.
- Técnicas de entrega de información a huéspedes.
- Tratamiento de la información, con discreción.
- Trato amable.

CUSTODIA:

- Clasificación de objetos a custodiar.
- Reconocimiento de instrumentos utilizados en custodia.
- Técnicas de custodia de valores.
- Técnicas de custodia de equipaje.
- Técnicas de custodia de ropa.
- Rigurosidad en el trato de objetos entregados en custodia.

Bibliografía

- Koller, Philip y otros, Mercadotecnia para hoteles y turismo, Prentice Hall Hispanoamericana, México, 1997.
- Martin, William, Calidad en el servicio, Grupo Editorial Iberoamericana, México, 1992.
- Toro, José, Habitaciones, Ediciones Hoteleras Toral, Chile, 1996.

Sitios de Internet

- www.esworldwide.com
- www.venere.com
- www.laconcha.com/quemities.html

Educación de Adultos
Formación Diferenciada Técnico-Profesional
Educación Media

Sector
Hotelería y Turismo

Especialidad:
Servicios Hoteleros

Módulo
Técnicas de Servicio de
Comedores y Atención al
Cliente

Horas sugeridas para desarrollar
las actividades orientadas a conse-
guir los aprendizajes
esperados y evaluar su logro:

180
horas

Introducción

Este módulo está asociado al área de competencia “servicios de alimentación personal y colectiva”, en lo referente a los diferentes tipos de servicios de comedores, que se aplican en la industria de servicios hoteleros y gastronómicos.

Se espera que al término del módulo, los estudiantes adultos y adultas hayan desarrollado la capacidad de:

- Realizar mise en place de iniciación de servicio.
- Ejecutar servicio de alimentos y bebidas.
- Aplicar diferentes sistemas de cobro y facturación.

Orientaciones metodológicas

Para el desarrollo de este módulo, que es de carácter práctico, es necesario realizar actividades que relacionen los contenidos con situaciones reales, por lo que se sugiere al profesor o profesora:

- Gestionar visitas a empresas relacionadas con el servicio de comedores y atención al cliente para observar los utensilios y herramientas usados, así como el perfil del personal y los procedimientos que se aplican para tomar pedidos, cobrar y facturar y la relación con empresas vinculadas, tales como proveedores.
- Investigar sobre las normas vigentes de higiene y seguridad en comedores.
- Efectuar en un taller una mise en place para el servicio, poniendo atención a la vajilla, cubiertos y cristalería, montaje de mesas de descanso y mesas para el servicio, según menú y tipo de servicio.
- En taller, simular el comedor de un hotel. Solicitar a las personas del curso que asuman roles de diferentes tipos de clientes en su carácter y exigencias así como de garzón y maître.

Aprendizajes esperados y criterios de evaluación

Aprendizajes esperados

Realiza mise en place de iniciación de servicio.

Criterios de evaluación

- Realiza inventario de mantelería, cubertería, vajilla, cristalería e implementos, en las áreas de consumo de alimentos y bebidas.
- Ejecuta las operaciones de lavado, sanitizado y otros que precisen los equipos para su posterior utilización en el servicio.
- Solicita los implementos de mantelería al departamento correspondiente.
- Establece las necesidades de equipo, utensilios, muebles e instrumentos para desarrollar diferentes tipos de servicio.
- Realiza el proceso de puesta a punto de los distintos tipos de servicios.
- Aplica los principales procedimientos empleados en la decoración de las áreas de consumo de alimentos y bebidas, seleccionando los más adecuados al tipo de servicio y a la decoración del lugar.
- Manipula equipos como bandejas, tenazas y otros, con la habilidad y destreza que el servicio requiere, manteniendo los niveles de calidad.
- Repasa todo tipo de equipos, utensilios (platos, cubiertos y cristalería), aplicando las normas de higiene y prevención de riesgos.
- Ejecuta las operaciones de montaje de mesas, elementos de apoyo y utensilios, de modo que las instalaciones estén en condiciones adecuadas para desarrollar el servicio (mise en place).

| Aprendizajes esperados | Criterios de evaluación |
|------------------------|--|
| Continuación. | <ul style="list-style-type: none">• Ejecuta las operaciones de terminación y montaje de los servicios, incorporando los elementos culinarios de acuerdo con el orden y el lugar determinado por las necesidades técnicas.• Sugiere alternativas o combinaciones en el montaje global de utensilios y preparaciones, que faciliten el servicio y mejoren la calidad de la atención al cliente.• Informa al jefe inmediato, en forma verbal o a través de documentos, sobre el estado del preservicio.• Mantiene las áreas de trabajo en óptimas condiciones de presentación y limpieza, aplicando las normas de higiene y prevención de riesgos en todas y cada una de las etapas del servicio.• Monta mesa de descanso, asegurando la higiene de los elementos que contiene. |

Aprendizajes esperados

Efectúa el proceso de servicio de alimentos y bebidas, utilizando las técnicas más apropiadas a cada tipo de servicio.

Criterios de evaluación

- Ejecuta la terminación del montaje de servicios tipo buffet, self-service o análogos, incorporando las elaboraciones culinarias en el orden y lugar determinados por las necesidades técnicas, calificación gastronómica y, en su caso, instrucciones preestablecidas, para obtener los niveles de calidad predeterminados.
- Realiza el proceso de acogida y atención al cliente, identificando los factores clave para conseguir su satisfacción y modulando correctamente las palabras, considerando las normas de comunicación universalmente establecidas para la atención de clientes.
- Ejecuta el proceso de oferta de alimentos y bebidas, orientando al cliente en la elección del menú apropiado a sus intereses gastronómicos y económicos.
- Realiza el proceso de venta de alimentos y bebidas, identificando las diferentes maneras que existen para concretar o para formalizar la venta.
- Selecciona y usa los útiles e instrumentos adecuados al tipo de servicio solicitado.
- Ejecuta el servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con las normas preestablecidas o a las instrucciones dadas por el maître, con el estilo y la elegancia que requiere el proceso, a la vista del cliente.
- Cambia mantelería e implementos en situaciones de imprevistos o emergencias.
- Ejecuta modificaciones en el proceso de servicio, en caso que el cliente lo solicite.
- Identifica las necesidades de útiles, menaje y equipos que se necesitan para efectuar las operaciones de terminación, trinchado o distribución a la vista del cliente.
- Aplica las técnicas de preparación de alimentos a la vista del cliente (flambeado y trinchado) en forma ordenada y correcta, en los tiempos y porciones precisas, manteniendo la actitud, la imagen y la buena atención al cliente que ese tipo de servicio requiere.

Aprendizajes esperados

Aplica los diferentes sistemas de cobro.

Criterios de evaluación

- Realiza el proceso habitual de control y facturación en las áreas de consumo de alimentos y bebidas, reconociendo las tareas que se debe realizar en cada una de las fases del proceso.
- Identifica los diferentes sistemas de cobro, reconociendo sus características, ventajas y desventajas.
- En caso práctico:
 - Confecciona la factura (o boletas) de los consumos de los clientes, según las comandas y los procedimientos del establecimiento, sean manuales o computarizados.
 - Presenta la cuenta al cliente según las normas establecidas.
 - Despide al cliente de acuerdo con los procedimientos definidos y aplicando las técnicas adecuadas de comunicación.
- Realiza la revisión diaria de facturación y cierre de caja en sus diferentes modalidades.
- Totaliza boletas, facturas, comprobantes de tarjetas de crédito, cheques y dinero en efectivo (moneda nacional y extranjera), y coteja el resultado con la suma de las comandas.
- Cuadra la caja e informa al departamento correspondiente a través de los documentos pertinentes y procedimientos del establecimiento.

Aprendizajes esperados

Realiza las operaciones de postservicio, en las áreas de atención al cliente.

Criterios de evaluación

- Aplica las normas de mantenimiento preventivo en los muebles, equipos e instalaciones, verificando las condiciones de cada uno de ellos.
- Comunica las fallas al departamento pertinente, siguiendo los procedimientos preestablecidos.
- Detecta las necesidades de insumos y solicita lo requerido en caso necesario, a través de la documentación y procedimientos definidos por el establecimiento.
- Prepara el servicio para la siguiente jornada de trabajo, de acuerdo con las instrucciones, tipos de evento, aplicando los procedimientos de higiene y prevención de riesgos.

Resguarda el cumplimiento de las normas y condiciones de higiene y seguridad.

- Aplica las normas higiénicas sanitarias vigentes relacionadas con: instalaciones, equipos, manipulación y servicio de productos culinarios y bebidas, y en la presentación personal.
- Aplica productos y útiles para la higiene y sanitización, interpretando su etiquetado.
- Identifica los riesgos de intoxicaciones alimentarias más comunes evitando sus posibles causas.
- Respeta las normas de señalización y mantiene expeditas las vías de circulación y escape, distribuyendo mesas y mobiliario en proporción a la superficie.

Aprendizajes esperados

Aplica las normas de protocolo y las reglas formales de etiqueta usadas en ceremonias y eventos especiales.

Criterios de evaluación

- Emplea las normas de protocolo según el tipo de evento.
- Distribuye los asientos en la mesa principal.
- Coloca las banderas, observando el cumplimiento de las normas vigentes sobre emblemas nacionales, si se trata de una ceremonia oficial.
- Prepara la recepción de los invitados.
- Aplica los conceptos básicos de etiqueta y ceremonial.
- Aplica las normas de etiqueta protocolar en forma adecuada en cada uno de los eventos.

Contenidos

HIGIENE:

- Normas de higiene en la manipulación de alimentos.
- Técnicas de higiene personal.
- Técnicas de higiene en los utensilios.
- Técnicas de higiene en las herramientas.
- Técnicas de higiene en el ambiente.
- Presentación personal pulcra.
- Normas de prevención de riesgos y primeros auxilios.

MISE EN PLACE:

- Preparación de salones.
- Preparación de la mantelería.
- Repaso de vajilla.
- Repaso de cubertería.
- Repaso de cristalería.
- Montaje de mesas.
- Cuidado de los utensilios.

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS:

- Toma de pedidos.
- Operación de sistemas de toma de pedido.
 - Comanda.
 - Terminal computacional.
- Clasificación de los servicios a la mesa.
 - Directo.
 - A la inglesa.
 - A la francesa.
 - De Gueridon.
 - A la americana
- Técnicas de servicio a la mesa.
- Servicio de Bufet.
 - Desayuno.
 - Almuerzo.
 - Comida.
- Técnicas de servicio de bufet.
- Técnicas de servicio de bebidas a la mesa.
- Normas de protocolo y etiqueta en eventos y servicios de alimentación.
- Prestancia.

OPERACIONES DE POSTSERVICIO:

- Entrega de la cuenta.
- Proceso de facturación.
 - Manual.
 - Computarizada.
- Recepción de pago del cliente.
 - Contado.
 - Crédito (cheques, tarjetas bancarias, cheque viajero).
- Honradez y lealtad.

Bibliografía

- López Collado, Asunción, Hostelería curso completo de servicios de hoteles, restaurantes, cafeterías y bares, Editorial Paraninfo, España, 1998.
- INACAP, Dossier de servicio de comedores, Ediciones Inacap, Chile, 2000.
- Cerra, Javier, Cursos de servicios hoteleros, Editorial Paraninfo, España, 1997.
- Commor, Tim, Ventas fáciles, McGraw-Hill Interamericana, México, 1995.
- Martin, William, Calidad en el servicio, Grupo Editorial Iberoamericana, México, 1992.

Sitios de Internet

- www.achiga.com
- www.cl.axoft.com/productos/resto/index.html
- www.inta.cl
- www.achs.cl

Educación de Adultos
Formación Diferenciada Técnico-Profesional
Educación Media

Sector
Hotelería y Turismo

Especialidad:
Servicios Hoteleros

Módulo
Servicio de Cafetería

Horas sugeridas para desarrollar
las actividades orientadas a conse-
guir los aprendizajes
esperados y evaluar su logro:

108
horas

Introducción

Este módulo está asociado al área de competencia “servicios de alimentación personal y colectiva”.

Este módulo está orientado a desarrollar los aprendizajes que los estudiantes adultos y adultas deben adquirir para aplicar un método eficaz de control de los costos de alimentos y bebidas, reconociendo que es un proceso constante de análisis de información y ajuste a los requerimientos del establecimiento y del mercado, lo que exige la realización de pruebas de rendimiento, procedimientos de requisición, sistemas de control de inventario, control de porciones de alimentos y controles de calidad en la atención al cliente.

Se espera que al término del módulo, las personas del curso hayan desarrollado la capacidad de:

- Entregar servicio de cafetería.
- Elaborar diferentes tipos de sándwiches.
- Elaborar diferentes tipos de café.
- Elaborar presupuestos.

Orientaciones metodológicas

Este módulo es netamente práctico. Las personas del curso deberán desarrollar las capacidades de realizar servicio de atención en cafeterías, incluyendo la elaboración de presupuestos, por lo que se sugiere al profesor o profesora:

- Iniciar el tema a partir de un intercambio de experiencias con personal de una cafetería o usuarios, identificando los insumos, utensilios, máquinas y herramientas utilizados e indicando su uso.
- Realizar en el taller una demostración práctica de preparación de distintos tipos de café con técnicas diversas.
- Poner en común la experiencia de las personas del curso en la preparación de sándwiches, para identificar los diferentes materiales que se pueden utilizar en su confección (panes, untaduras, rellenos, decoraciones y guarniciones).
- Visitar cafeterías y salones de té para observar cómo se efectúan las funciones de preparación y atención de clientes, identificando los procedimientos del personal, los materiales usados y las circunstancias en que se producen los distintos pedidos de emparedados y platos rápidos.
- Aplicar las experiencias de una visita a terreno, para proceder a la instalación de un taller práctico, donde se elaboren diferentes tipos de sándwich y platos rápidos.
- Proponer un taller para elaborar presupuestos y responder a los requerimientos de supuestos clientes en un servicio de cafetería.

Aprendizajes esperados y criterios de evaluación

| Aprendizajes esperados | Criterios de evaluación |
|---|---|
| Realiza mise en place de iniciación de servicio. | <ul style="list-style-type: none">• Realiza limpieza de mostrador o barra, estanterías, máquinas, equipos y utensilios según normas de higiene.• Verifica los niveles de botellas, siroperas y jarareras.• Verifica estado de los molinos de café, de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante.• Elabora notas de pedidos de reposición de los materiales necesarios.• Calcula las cantidades adecuadas para el tipo de servicio y turno. |
| Realiza servicio en la barra. | <ul style="list-style-type: none">• Prepara café de diversas formas, calculando su costo.• Prepara chocolate en diversas formas, calculando su costo.• Selecciona y presenta bollerías, helados u otros según solicitud. |

Aprendizajes esperados

Elabora sándwiches, guarniciones y canapés.

Criterios de evaluación

- Elabora sándwiches calientes según procedimientos técnicos e higiénicos, calculando su costo.
- Elabora guarniciones adecuadas al pedido solicitado, calculando su costo.
- Elabora canapés, utilizando técnicas de montaje y decoración, y calcula su costo.

Contenidos

MISE EN PLACE:

- Iniciación del servicio.
- Realización de pedidos.
- Reposición durante la jornada.
- Técnicas de preparación de café.
- Técnicas del servicio de café.
- Higiene y presentación personal.
- Normas de prevención de riesgos y primeros auxilios.
- Trato amable.

SÁNDWICHES:

- Clasificación de los sándwiches.
- Clasificación de canapés.
- Tipos de guarniciones.
- Técnicas de elaboración de sándwiches.
- Técnicas de elaboración de canapés.
- Elaboración de guarniciones.
- Rigurosidad higiénica en el proceso de elaboración.

PRESUPUESTOS:

- Tipos de presupuesto.
- Estructura presupuestaria.
- Variables que inciden en el presupuesto.
- Elaboración de presupuestos.
- Aplicar a los presupuestos valores reales y justos.

Bibliografía

- López Collado, Asunción, Hostelería curso completo de servicios de hoteles, restaurantes, cafeterías y bares, Editorial Paraninfo, España, 1998.
- Toro, Mario José, Alimentos y bebidas Manual técnico de operaciones A&B, Ediciones Hotelera Toral, Chile, 1996.
- Kotschevar, Lendal H. y Mary L. Tanke, Administración de bares y negocios de bebidas, Instituto Educacional, México, 1991.
- Ninemeier, Jack D., Planificación y control de servicios de alimentos y bebidas, Educational Institute, México, 1995.
- Rey, Anthony M. y Ferdinand Wieland, Administración del servicio de alimentos y bebidas, Instituto Educacional, México, 1995.

Sitios de Internet

- www.servi-express.cl
- www.achs.cl

Educación de Adultos
Formación Diferenciada Técnico-Profesional
Educación Media

Sector
Hotelería y Turismo

Especialidad:
Servicios Hoteleros

Módulo
Servicio de Vinos

Horas sugeridas para desarrollar
las actividades orientadas a conse-
guir los aprendizajes
esperados y evaluar su logro:

72
horas

Introducción

Este módulo está asociado al área de competencia “servicios de alimentación personal y colectiva”.

Teniendo presente la diversidad de líquidos que pueden beberse con la comida y sin temor a equivocarse, el vino es el más adecuado y el único que con su abanico de estilos y sabores ofrece una variedad equivalente a la de los alimentos que acompaña. Sin embargo, el vino, moderadamente alcohólico y rico en matices, es el elemento más importante de las armonías culinarias.

Mirando en retrospectiva hacia el pasado reciente de la enología y viticultura chilena, podemos notar con claridad que las últimas décadas del siglo XX han significado para nuestro país una serie de cambios en la calidad y presentación del vino. Fue durante estos años que la tecnología dejó de ser un bien escaso, un privilegio para los grandes productores y pasó a formar parte del paisaje del vino chileno. Ese detalle bastaría para explicar una buena parte de la transformación cualitativa que ha experimentado el sector y que, desde el punto de vista de los consumidores, se traduce en el hecho de que los vinos chilenos compiten en el ámbito internacional.

También se debe agregar otros avances más recientes como, por ejemplo, la mayor preocupación por el viñedo y las características de la uva que entra en la bodega, lo que ha sido un factor clave para aumentar el número de participantes en la elaboración y comercialización de vinos, tanto en el mercado nacional como en el internacional. En este mundo del vino, nada ha quedado al azar, menos la atención del público, ya que la eventual visita de clientes especializados en el ámbito vinícola requiere de vendedores que conozcan el tema.

Siendo el vino uno de los elementos principales en la conformación del producto gastronómico, exige que el personal de venta tenga los conocimientos adecuados que le permitan asesorar al huésped acerca de la correcta combinación de vinos y comidas, teniendo la capacidad de describir las diferencias entre las cepas y de asesorar en materia de maridaje.

Se espera que al término del módulo, los estudiantes adultos y adultas hayan desarrollado la capacidad de reconocer, seleccionar, presentar y servir el vino requerido según la ocasión.

Orientaciones metodológicas

Este es un módulo teórico-práctico. Para lograr los aprendizajes se sugiere:

- Exhibición de videos que introduzcan en la materia de la enología, donde cada estudiante podrá interiorizarse de los valles vitivinícolas chilenos, suelos aptos, cepas, tipos de vino, producción, guarda, servicio y maridaje.
- Realizar investigaciones a través de Internet sobre las diferentes cepas chilenas, valles vitivinícolas, suelos aptos, tipos de vino, características de cada uno de ellos, producción, guarda, servicio y maridaje.
- Planificar distintas degustaciones guiadas, de acuerdo con la investigación realizada de diversos productos vitivinícolas a través de una guía de cata.
- Obtener cartas de establecimientos gastronómicos; analizarlas y con esa información, elaborar cartas de vinos que armonicen con la carta de comidas.
- Simular la realización de servicio de vinos según menú entregado, evaluando la armonía de los vinos con las comidas.
- Proponer trabajos grupales, donde cada estudiante realice un servicio de vino a un cliente, que será un compañero o compañera, aplicando las técnicas del servicio paso a paso.

Aprendizajes esperados y criterios de evaluación

Aprendizajes esperados

Selecciona los vinos de acuerdo con la carta y menús.

Criterios de evaluación

- Identifica, en función de los platos de un menú determinado, los vinos que, por su afinidad o contraste, combinan con él.
- Identifica, mediante la degustación, las diferentes características organolépticas básicas de los vinos blancos, rosados, tintos y vinos espumosos.
- Solicita diferentes tipos de vino, según las necesidades para el servicio, de acuerdo con el establecimiento, el evento y el tipo de cliente.
- Realiza las operaciones necesarias previas al servicio de acuerdo con las normas específicas de cada producto vinícola.

| Aprendizajes esperados | Criterios de evaluación |
|---|---|
| <p>Presenta vinos según las normas de maridaje.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Identifica el servicio de vinos en función de diversos criterios: <ul style="list-style-type: none"> - Componente/s básico/s. - Tipo de servicio. - Técnica/s aplicable/s. • Selecciona y usa los útiles y recipientes necesarios para el servicio en barra y comedores. • Realiza las operaciones previas al servicio de vinos, teniendo en cuenta las normas específicas de cada vino o el protocolo vinícola. • Realiza el servicio de vinos en barra, de acuerdo con normas de servicio predeterminadas. • Ofrece los vinos que armonizan con los platillos del menú, elegido por los comensales. |
| <p>Sirve vinos según las normas del protocolo de servicio.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Selecciona todos los elementos necesarios para el descorche del vino. • Utiliza instrumentos básicos. • Selecciona y usa los útiles y recipientes necesarios para el servicio en barra y comedores. • Sirve vinos a la mesa. • Realiza el servicio de vinos en barra de acuerdo con normas de servicio predeterminadas. |
| <p>Repone vino al comensal.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Aplica adecuadamente la comunicación verbal acorde con las situaciones presentadas en el servicio. • Escancea el vino cada vez que es requerido según lo indica el protocolo del servicio. • Atiende las quejas con eficacia, amabilidad y discreción, rectificando sus causas o asegurando su pronta solución. |

Contenidos

ENOLOGÍA BÁSICA:

- Tipos de cepas.
- Clasificación básica de los vinos.
 - Vinos de mesa.
 - Vinos naturales y fortificados.
 - Aperitivos y vinos de postre.
 - Vinos espumosos.
- Solicitud de vinos a bodega.
- Reconocimiento de cultivos y cosechas de uvas para el vino.
 - El suelo.
 - La parra.
 - La uva.
 - Geografía y clima.
 - Cultivos locales y condiciones climáticas.
 - Cosecha.
- Reconocimiento de la producción del vino.
 - Prensado.
 - Fermentación.
 - Añejamiento.
 - Refinado.
 - Mezcla.
 - Embotellado y encorchado.
 - Maduración.
 - Almacenamiento.

- Cata de vinos.
- Cuidado en el traslado y manejo de temperatura de los vinos.

MARIDAJE DE PLATOS, VINOS Y QUESOS:

- Armonía entre platos y vinos.
- Armonía entre quesos y vinos.
- Técnicas de presentación de vinos según el servicio.
- Higiene y presentación personal.

SERVICIO DEL VINO:

- Máquinas, útiles y herramientas para la conservación.
- Cristalería.
- Etapas del proceso de servicio de vinos.
- Presentación del vino.
- Trato amable.
- Dicción.
- Manejo de prevención de riesgos.

ATENCIÓN AL CLIENTE:

- Protocolo.
- Tipos de clientes.
- Habilidades sociales aplicadas a la venta y servicio del vino.
- Técnicas de venta.
- Técnicas de protocolo.
- Amabilidad, buen trato, presentación personal.
- Tratamiento de quejas.
- Normas de prevención de riesgos y primeros auxilios.

Bibliografía

- Ediciones Orbis S. A., El vino tomo I, Editorial Orbis, Barcelona, 1998.
 - El vino tomo II, Editorial Orbis, Barcelona, 1998.
- Simon, Joanna, Conocer el vino España, Editorial Blume, España, 2003.
- Del Pozo, José, Historia del vino chileno, Editorial Universitaria, Chile, 1998.
- Robinson, Jancis, Curso práctico de cata, Editorial Blume, España, 2003.
- Martínez, Mariana, El vino de la A a la Z, Editorial Planeta Vino, Chile, 2005.

Sitios de Internet

- www.mundodelvino.cl
- www.chilevinos.cl
- www.viñasdechile.cl

Educación de Adultos
Formación Diferenciada Técnico-Profesional
Educación Media

Sector
Hotelería y Turismo

Especialidad:
Servicios Hoteleros

Módulo
Técnicas de Cocina

Horas sugeridas para desarrollar
las actividades orientadas a conse-
guir los aprendizajes
esperados y evaluar su logro:

144
horas

Introducción

Este módulo está asociado al área de competencia “servicios de alimentación personal y colectiva”, concretamente en lo referente al dominio de conocimientos, habilidades y destrezas en las técnicas de preparación de productos gastronómicos, y de orientar y sugerir a los clientes menús que satisfagan sus requerimientos.

Se espera que al término del módulo, los estudiantes adultos y adultas hayan desarrollado la capacidad de elaborar entradas, platos principales y acompañamientos, y postres.

Orientaciones metodológicas

En este módulo eminentemente práctico, en el cual las personas del curso desarrollarán las capacidades de seleccionar materias primas; ejecutar operaciones culinarias relacionadas directamente con el servicio hotelero, se sugiere:

- Analizar los menús consumidos el día anterior, comentando cuáles de ellos fueron dietéticamente más armoniosos y balanceados, y analizando sus costos y el tiempo que demanda su preparación.
- Trabajar con ejemplos obtenidos de una investigación a través de Internet, obteniendo información bibliográfica que permita a los estudiantes adultos y adultas, provistos de notas, artículos o dossier de gastronomía o de alimentación, confeccionar cartas con varias alternativas, como si se tratara de una carta para restaurante de turismo.
- Proponer, en un espacio o laboratorio de simulación, un conjunto de situaciones que permitan elaborar diferentes tipos de menú, aplicando las normas de higiene relacionadas con la manipulación de alimentos.
- En taller de alimentación, producir un menú que contenga entrada y plato de fondo. Previamente se planifica la oferta, seleccionando las materias primas, las herramientas y utensilios adecuados que se emplearán.

Aprendizajes esperados y criterios de evaluación

Aprendizajes esperados

Ejecuta operaciones preliminares.

Criterios de evaluación

- Retira materias primas necesarias para la elaboración de los menús, controlando las características organolépticas.
- Utiliza los productos de limpieza y desinfección de materias primas siguiendo los procedimientos sugeridos por los fabricantes y el establecimiento.
- Selecciona los diferentes insumos, aplicando las técnicas básicas de manipulación y usando las fichas de rendimiento.
- Toma inventario físico de las materias primas e insumos de las áreas de producción.
- Reconoce la contaminación de los alimentos a usar en la producción.
- Ejecuta las operaciones de regeneración (lavado, sanitizado, cortes y otros) que precisen los insumos para su posterior utilización en la elaboración culinaria.
- Aplica diversas técnicas de corte en los alimentos, teniendo en cuenta su uso, aplicando los métodos tradicionales y equipamiento manual y eléctrico.

| Aprendizajes esperados | Criterios de evaluación |
|---|--|
| <p>Elabora entradas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Aplica los procedimientos para planificar diferentes entradas. • Mantiene y almacena los insumos procesados, en los recipientes, equipos y a temperaturas adecuadas, siguiendo los procedimientos establecidos. • Procesa los insumos, aplicando las técnicas básicas de manipulación y utilizando las fichas de rendimiento. • Elabora entradas frías y calientes, manteniendo las temperaturas de seguridad. |
| <p>Elabora platos principales, aplicando técnicas de montaje y decoración.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Limpia, filetea y porciona carnes, pescados y aves, según sus características y los estándares establecidos. • Clasifica y limpia diferentes piezas de animales mayores, como corderos, cerdos, vacunos. • Identifica los distintos tipos de corte, de verduras y carnes. • Porciona las carnes, aplicando los distintos tipos de corte, para ser empleadas en las diferentes preparaciones, de acuerdo con los estándares establecidos. • Clasifica el producto procesado, clasificándolo en producto neto, merma y pérdida. • Selecciona y aplica el método de cocción según las características de cada alimento, los requerimientos del cliente y las normas de la gastronomía. • Determina el sabor, la textura, el color y la jugosidad del alimento, aplicando los diferentes métodos de cocción. |

Aprendizajes esperados**Criterios de evaluación****Continuación**

- Controla la temperatura interna de los alimentos para asegurar su calidad.
- Controla el tiempo de cocción adecuado al producto y a los requerimientos del cliente.
- Presenta platos (menú) según el tipo de servicio, menú o carta, usando los montajes tradicionales y no tradicionales.
- Monta los componentes del plato (menú) en forma decorativa (armoniosa), de tal manera que sean atractivos para el comensal.
- Mantiene los alimentos durante el proceso productivo en los recipientes y equipos adecuados, controlando las temperaturas, asegurando la calidad y evitando la contaminación bacteriana.
- Aplica las normas de higiene y prevención de riesgos en todos y cada uno de los procesos gastronómicos que le permitan lograr niveles de calidad exigidos por el establecimiento.

Elabora postres.

- Selecciona materias primas y elabora postres:
 - A base de frutas frescas, según estación.
 - A base de frutas en conserva, cautelando el estado de los envases y fecha de vencimiento de los productos.
 - De diferentes tipos de masas rellenas.
 - A base de diversos tipos de batido.
- Aplica método de cocción adecuado a cada producto.
- Mantiene y sirve los productos a la temperatura requerida.

Contenidos

MATERIAS PRIMAS:

- Clasificación de las materias primas de acuerdo con su duración.
- Reconocimiento de las características organolépticas.
- Identificación de documentación usada.
- Técnicas utilizadas para manejo de documentación.
- Rigurosidad en observación del estado de las materias primas.

OPERACIONES CULINARIAS:

- Higiene en la manipulación de alimentos.
- Normas de prevención de riesgos y primeros auxilios.
- Clasificación de las operaciones de limpieza.
- Técnicas de limpieza de materias primas.
- Técnicas de higiene en los equipos, utensilios y ambiente.
- Clasificación de los cortes.
- Técnicas de corte.
- Rigurosidad en la higiene personal y en manipulación de los alimentos.

ENTRADAS:

- Clasificación de las entradas.
- Técnicas de elaboración de entradas.
- Técnicas de montaje.
- Técnicas de decoración.
- Creatividad y pulcritud.
- Manejo de temperaturas de seguridad.

PLATOS DE FONDO:

- Clasificación de los platos de fondo.
- Técnicas de elaboración de platos de fondo.
- Manejo de temperaturas de seguridad.

ACOMPAÑAMIENTOS:

- Clasificación de los acompañamientos.
- Técnicas de elaboración de acompañamientos.
- Manejo de temperaturas de seguridad.

POSTRES:

- Clasificación de los postres.
- Técnicas de elaboración de postres.
- Manejo de temperaturas de seguridad.

MONTAJE Y DECORACIÓN:

- Tecnología de la decoración de platos.
- Técnicas de decoración de platos.
- Técnicas de montaje de platos.
- Creatividad y pulcritud.

Bibliografía

- Toro, Mario José, Alimentos y bebidas. Manual técnico de operaciones A & B, Ediciones Hoteleras Toral, Chile, 1996.
- Nestlé Food Services, Una base sólida para una cocina profesional, Ediciones Nestlé, Suiza, 1996.
- Grupo Editorial Océano, La gran cocina paso a paso, Tomos 1 al 6, Editorial Océano, Barcelona, España, 1973.
- De Sauve, Carmen, La cocina francesa práctica, Diana, México, 1997.

Sitios de Internet

- www.achs.cl

Educación de Adultos
Formación Diferenciada Técnico-Profesional
Educación Media

Sector
Hotelería y Turismo

Especialidad:
Servicios Hoteleros

Módulo
Técnicas de Lavandería y
Lencería

Horas sugeridas para desarrollar
las actividades orientadas a conse-
guir los aprendizajes
esperados y evaluar su logro:

108
horas

Introducción

Este módulo está asociado al área de competencia “habilitación de habitación y áreas públicas”, en lo referente a la tarea de “lavar, mantener y proporcionar la ropa blanca, mantelería y uniformes en cantidad y calidad prefijada.

La imagen corporativa del hotel se refleja en la presentación del personal y la calidad de sus uniformes, como también en la mantelería y servilletas en los restaurantes y room service, así como en la ropa blanca en el servicio a las habitaciones. Esto exige que el personal que trabaja en esta área esté capacitado y calificado para mantener dicho estándar. Además, considerando el costo de los equipos que manejan y la calidad del servicio que deben proporcionar al huésped en cuanto a lavandería y lencería, es indispensable que las personas del curso desarrollen los conocimientos, habilidades y destrezas específicas que deben aplicar en su vida laboral, lo que facilitará su integración en la industria de servicios hoteleros.

Se espera que al término del módulo, los estudiantes adultos y adultas hayan desarrollado la capacidad de lavar y planchar diferentes prendas de ropa, tanto de los huéspedes como aquella que es de uso del establecimiento (del personal y de las instalaciones).

Orientaciones metodológicas

Este módulo es esencialmente práctico, por lo que conviene realizar actividades que relacionen los contenidos con situaciones reales en el campo laboral. Por eso se sugiere:

- Realizar una investigación sobre los diferentes detergentes ofrecidos en el mercado, destacando sus semejanzas y diferencias.
- Invitar a representantes de ventas de equipos y accesorios para la lavandería, o visitar tiendas que los vendan, con el propósito de consultar y conocer las tecnologías incorporadas en el lavado, como también obtener antecedentes sobre los programas de mantenimiento.
- Realizar, en un espacio de simulación con apoyo audio-visual, las diversas actividades que se ejecutan en diferentes hoteles, con respecto a la recepción de ropa para lavado y el tratamiento de la documentación necesaria en los pedidos de blancos y otros, para el normal abastecimiento de los diferentes departamentos de un establecimiento de hospedaje.
- Proponer ejercicios donde se clasifique la ropa usada, según tela, estado de uso, tipo de lavado y planchado, siguiendo las recomendaciones técnicas proporcionadas por el fabricante, entre otras actividades.
- Realizar lavado, secado y planchado, según el tipo de prendas y telas, seleccionando los productos y equipamiento necesarios para cada caso, de manera que cada estudiante tenga la oportunidad de aplicar de manera práctica las técnicas señaladas en el módulo.

Aprendizajes esperados y criterios de evaluación

| Aprendizajes esperados | Criterios de evaluación |
|--|--|
| <p>Habilita su área de trabajo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Revisa las instalaciones y verifica el correcto uso de los equipos. • Detecta anomalías y las informa, enviando el documento al departamento que corresponda. • Verifica niveles de existencia de insumos, material de oficina y documentos internos. • Pone a punto máquinas y equipos de trabajo. |
| <p>Recepciona y selecciona la ropa por tipo, fibra y proceso de lavado.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Recibe el documento y verifica el lugar de procedencia de la ropa. • Coteja la cantidad de ropa con el documento (formulario). • En caso de discrepancia, la comunica a la persona pertinente, registrando el hecho en el documento preestablecido por la empresa. • Selecciona y clasifica por estado de uso. • Pesa en proporción a la capacidad de la maquinaria y a las normas del fabricante. |

Aprendizajes esperados**Criterios de evaluación****Aplica técnicas de lavado y secado.**

- Programa tiempo de lavado y temperatura según tipo de fibra.
- Ubica la ropa en la máquina lavadora y dosifica el detergente de acuerdo con la carga.
- Descarga la ropa comprobando que en el proceso no haya sufrido daño.
- Selecciona la ropa que requiere un secado especial, enviándola al lugar adecuado.
- Programa tiempo de secado y temperatura de acuerdo con el tipo de fibra.
- Descarga la ropa, comprobando que en el proceso no haya sufrido daño.
- Determina los niveles de existencia y de uso de insumos y solicita los necesarios.

Aplica las técnicas de planchado.

- Dobra la ropa que no requiere planchado, aplicando los procedimientos establecidos por la empresa.
- Coloca la ropa en los lugares correspondientes al tipo y mantenimiento, respaldada por el documento correspondiente.
- Selecciona la ropa dependiendo del tipo de tecnología a usar (plancha, rodillo y otros).
- Verifica la temperatura de los equipos de acuerdo con el tipo de ropa.
- Plancha la ropa, aplicando las normas de seguridad en el uso de la maquinaria y la prenda.
- Utiliza los medios de transporte y almacenaje de la ropa según las normas preestablecidas

Aprendizajes esperados

Abastece blancos y uniformes a los diferentes departamentos.

Criterios de evaluación

- Mantiene stock de ropa blanca.
- Entrega blancos y uniformes según necesidades, el tipo de servicio y el estado de ocupación.
- Totaliza cada tipo de ropa, guardándola en el lugar adecuado.
- Da de baja la ropa que no cumple con los estándares del establecimiento.
- Registra en los documentos correspondientes la información sobre la entrega de ropa blanca, uniformes, mantelería, ropa de huésped y de insumos, enviando la información al departamento pertinente para su control.
- Envía la información al departamento correspondiente, en forma manual o mediante sistemas de computación.

Contenidos

EQUIPOS:

- Clasificación de los equipos.
 - Rodillos.
 - Lavadoras.
 - Desmanchadoras.
 - De vapor.
 - Prensa.
 - Secadoras.
 - Planchas.
- Normas de prevención de accidentes en el uso de máquinas.
- Técnicas de manejo de equipo.
- Acatamiento de normas de seguridad.
- Normas de prevención de riesgos y primeros auxilios.

LAVADO:

- Recepción de prendas.
- Clasificación de prendas.
- Técnicas de lavado.
- Técnicas de secado.
- Acatamiento de normas de seguridad.

PLANCHADO:

- Clasificación de prendas.
- Técnicas de planchado.
- Técnicas de almacenamiento de prendas limpias.
- Acatamiento de normas de seguridad.

DOCUMENTACIÓN:

- Clasificación de la documentación.
- Uso de la documentación.
- Reconocimiento de catálogos.
- Procedimiento de llenado de formularios.
- Prolijidad en lectura y llenado de documentación.

Bibliografía

- López, Asunción, La gobernanta, Editorial Paraninfo, España. 1997.
- Martin, William, Calidad en el servicio, Grupo Editorial Iberoamericana, México, 1992.
- Corés, José María, Técnica de prevención de riesgos laborales, Tebar Flores, México. 1998.

Sitios de Internet

- www.girbau.com
- www.tintorerias.com
- www.fagorindustrial.com
- www.kompass.com
- www.windryclean.com
- www.serviseco.com
- www.achs.cl

