

## PROGRAMA DE ESTUDIO

Aprobado por el Consejo Superior de Educación, en la sesión **70-2020**, acuerdo **04-70-2020 del 17/12/2020**



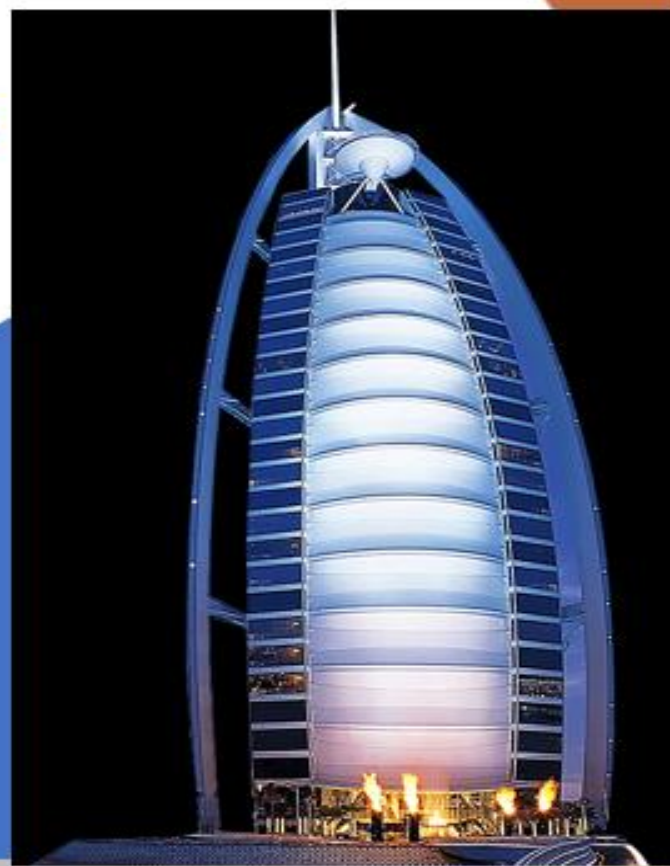
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**  
Viceministerio Académico  
Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras  
Departamento de Especialidades Técnicas, Sección Curricular

## PROGRAMA DE ESTUDIO

# Operaciones de Empresas de Alojamiento

**Décimo nivel**

**Educación Diversificada Técnica**



## Tabla de contenidos

Tabla de contenidos .....	2
Créditos .....	6
Autoridades .....	6
Equipo técnico .....	7
Colaboradores de Diseño Curricular .....	7
Docentes colaboradores de especialidad técnica .....	8
Asesora colaboradora en la subárea Emprendimiento e innovación aplicada a las especialidades técnicas. ....	8
Instituciones u organizaciones colaboradoras .....	8
Presentación.....	10
Descripción de la carrera técnica .....	12
Fundamentación.....	15
Enfoque curricular.....	23
Perfil de los actores del proceso de aprendizaje. ....	29
Estudiante. ....	29
<i>Competencia general</i> .....	29
<i>Competencias específicas</i> .....	30
<i>Competencias genéricas</i> .....	30
<i>Competencias para el desarrollo humano</i> .....	32
Docente .....	35

<b>Diseño curricular .....</b>	<b>38</b>
<b>Esquema formato del diseño curricular.....</b>	<b>39</b>
<b>Principios didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica .....</b>	<b>40</b>
<b>Orientaciones para el docente .....</b>	<b>41</b>
<b>Orientaciones para la realización de actividades pedagógicas fuera de la institución. ....</b>	<b>45</b>
<b>Planeamiento del proceso de aprendizaje .....</b>	<b>47</b>
<b>Plan anual.....</b>	<b>47</b>
<b>Esquema formato plan anual. ....</b>	<b>48</b>
<b>Plan de práctica pedagógica .....</b>	<b>49</b>
<b>Esquema formato del plan de práctica pedagógica.....</b>	<b>52</b>
<b>Evaluación del proceso de aprendizaje .....</b>	<b>53</b>
<b>Estructura curricular .....</b>	<b>59</b>
<b>Mapa curricular .....</b>	<b>60</b>
<b>Malla curricular .....</b>	<b>64</b>
<b>Nivel: Undécimo .....</b>	<b>73</b>
<b>Nivel: Duodécimo .....</b>	<b>80</b>
<b>Subárea Recepción hotelera .....</b>	<b>85</b>
<b>Descripción de la subárea Recepción hotelera. ....</b>	<b>86</b>
<b>Subárea Reservas de hotel.....</b>	<b>114</b>
<b>Descripción de la Subárea Reservas de hotel.....</b>	<b>115</b>
<b>Tecnologías de Información aplicada a las Operaciones en Empresas de Alojamiento.....</b>	<b>130</b>

<b>Descripción de la Subárea Tecnologías de Información para Operaciones en Empresas de Alojamiento. ....</b>	<b>131</b>
<b>Subject Area English Oriented to Accommodations Operations and Management. ....</b>	<b>148</b>
<b>Description.....</b>	<b>149</b>
<b>CEFR Guidelines .....</b>	<b>152</b>
<b>Rationale .....</b>	<b>153</b>
<b>The Complexity Paradigm .....</b>	<b>155</b>
<b>Humanism.....</b>	<b>155</b>
<b>Social Constructivism .....</b>	<b>156</b>
<b>The Paradigm of Rationalism .....</b>	<b>156</b>
• <b>Student-Centered Education.....</b>	<b>156</b>
• <b>Education Based on Human Rights and Citizens' duties .....</b>	<b>157</b>
• <b>Education for Sustainable Development.....</b>	<b>157</b>
• <b>Planetary Citizenship with National Identity .....</b>	<b>157</b>
• <b>Digital Citizenship with Social Equity .....</b>	<b>157</b>
<b>Meaning and Approach to Common European Framework of Reference for Languages.....</b>	<b>160</b>
<b>General Mediation Strategies and Pedagogical Approach .....</b>	<b>162</b>
<b>The Action Oriented Approach .....</b>	<b>162</b>
<b>Task Based Language Teaching (TBLT) .....</b>	<b>165</b>
<b>Seven Principles for Task-Based Language Teaching .....</b>	<b>166</b>
<b>Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach.....</b>	<b>169</b>

English for Specific Purposes (ESP) .....	170
The Methodology Used in the Classroom .....	171
Curricular Design Template Elements .....	174
Curriculum Template .....	177
Planning .....	179
Annual Learning Plan.....	179
Pedagogical Practice Plan.....	181
Task-Building Process.....	182
Curricular Structure .....	189
Curricular Grid.....	190
Curriculum Scope and Sequence.....	193
Tenth Grade.....	193
Curricular Design .....	200
Interesting Facts about Costa Rica .....	204
Glosario de términos.....	247
Referencias.....	269
Webgrafía .....	275
Apéndices.....	281
Estándar de cualificación.....	301

### **Créditos**

“El Consejo Superior de Educación (CSE) y el Ministerio de Educación Pública (MEP), como autores del presente programa de estudio, se reservan los derechos morales y patrimoniales de esta obra, siendo responsabilidad de cualquier usuario o entidad reconocer los mismos al momento de utilizar, reproducir o citar este programa y su texto.”

### **Autoridades**

Giselle Cruz Maduro, Ministra de Educación Pública de Costa Rica.

Melania Brenes Monge, Viceministra Académica, MEP.

Steven González Cortés, Viceministro Administrativo.

Paula Villalta Olivares, Viceministra de Planificación Institucional y Coordinación Regional.

Pablo Masís Boniche, Director Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras, MEP.

Joyce Mejías Padilla, Jefa Departamento de Especialidades Técnicas, DETCE - MEP.

Ministerio de Educación Pública

Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras (DETCE), MEP

Departamento de Especialidades Técnicas, Sección Curricular

San José, Costa Rica

### Equipo técnico

- **Elaboración del programa de estudio.**

Marco Vinicio Campos Castro, Asesor Nacional de Turismo.

- **Elaboración Subject Area: English Oriented to Secretary.**

Maricel Cox Alvarado, National English Advisor.

- **Coordinación general y revisión.**

Rocío Quirós Campos, Jefa Sección Curricular, DETCE, MEP.

- **Fundamentación, enfoque curricular del programa de estudio.**

Rocío Quirós Campos, Jefa Sección Curricular, DETCE, MEP.

### Colaboradores de Diseño Curricular

- **Validación de los elementos considerados en el diseño curricular.**

Asesores Nacionales Sección Curricular, 2019.

- **Línea gráfica del formato utilizado en el programa de estudio.**

Heidy Cordonero Solano, Asesora Nacional de Informática, DETCE.

### **Docentes colaboradores de especialidad técnica**

- **Lic. Alejandra Diaz Alpízar.**
- **Bach. Ricardo Alexander Cartín Ramírez.**
- **MS. C Evelyn Del Carmen Villafuerte Rodríguez.**
- **MS. C José Danilo Barboza Alvarado.**

### **Asesora colaboradora en la subárea Emprendimiento e innovación aplicada a las especialidades técnicas.**

Leydi Amador Castro, Asesora Nacional, Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras.

Departamento de Gestión de Empresas y Educación Cooperativa.

### **Instituciones u organizaciones colaboradoras**

- **Instituto de Investigación en Educación, Universidad de Costa Rica (INIE):**
  - Silvia Camacho Calvo, Investigadora.
  - Jacqueline García Fallas. Directora.
  - Propuesta de ruta crítica de trabajo y contextualización enfoque por competencias educativas.



- **Fundación Omar Dengo, FOD**

Elena Carreras Gutiérrez, Directora, Unidad de Emprendimiento y Ciudadanía.

Arllery Rivera Fallas, Productora Académica, Unidad de Emprendimiento y Ciudadanía.

- **Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa, CENECOOP R.L**

Rafael Ángel Rojas Rodríguez, Coordinador general Programa de Innovación y emprendimiento asociativo.

Validación de la subárea de Emprendimiento e Innovación aplicada a las especialidades técnicas.

- **Diseño Gráfico de la portada**

Karla Guevara Murillo, Dirección de Recursos Tecnológicos, MEP.

- **Organización de Estados Iberoamericanos, OEI**

Pago de consultoría para el diagnóstico y propuesta de ruta del diseño de la Subárea Emprendimiento e Innovación para las especialidades técnicas.

## Presentación

La Educación Técnica Profesional (ETP) es un subsistema del sistema educativo formal. Constituye un pilar en la preparación de técnicos, que promueve el desarrollo social y económico del país a través de una oferta educativa flexible y dinámica. Proporciona igualdad de oportunidades en términos de acceso equitativo y no discriminatorio; y ofrece dirección en dos sentidos: exploración vocacional ubicada en el Tercer ciclo de la Educación General Básica (III Ciclo EGB) y formación en una especialidad técnica seleccionada por el estudiante en el nivel de la Educación Diversificada.

De acuerdo con la Transformación curricular 2015, Fundamentación Pedagógica de la Transformación Curricular (2015), la educación técnica “Tiene como uno de sus propósitos dar respuesta a la carencia de talento humano técnico nacional y mundial actual, los cuales demandan respuestas proactivas; donde la educación es motor de cambio y catalizador para construir un mejor futuro, más sostenible y solidario” (p 15).

Asimismo, debe cumplir con un rol fundamental al ser la vía que faculte a las personas para la toma de decisiones informadas, asumir la responsabilidad de sus acciones individuales y su incidencia en la colectividad actual y futura, el desarrollo de sociedades con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social en el marco del respeto de la diversidad cultural y ética ambiental; cuya implementación debe ser el desarrollo de prácticas que posibiliten el aprovechamiento de las tecnologías digitales de la información (TI) para disminuir la brecha social y digital.



En Costa Rica se visualiza la educación como un derecho humano y constitucional, donde el sistema educativo favorece la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas, valores y actitudes, de manera que se promueve y se estimula el desarrollo integral de los estudiantes y su participación activa en la sociedad civil y en la vida económica del país.

La Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras es el órgano técnico del Ministerio de Educación Pública de la República de Costa Rica, responsable de promover programas de educación y formación de un talento humano especializado, cuya formación técnica y profesional sea el puente que potencie su vinculación con los mercados laborales o el emprendimiento.

El presente programa de estudio favorece el desarrollo de procesos educativos con una estructura programática con resultados de aprendizaje, de manera que el docente, como mediador pedagógico, pueda guiar en forma ordenada el proceso de construcción de conocimientos en el aula y el entorno, y desarrolle competencias específicas, genéricas y para el desarrollo humano, que le permitan a la persona estudiante insertarse exitosamente en el mundo laboral de la carrera técnica seleccionada o desarrollar su propio emprendimiento para el cual se ha educado.

## PROGRAMA DE ESTUDIO

Aprobado por el Consejo Superior de Educación, en la sesión **70-2020**, acuerdo **04-70-2020 del 17/12/2020**

---



### Descripción de la carrera técnica

El turismo es actualmente una de las actividades económicas y culturales más importantes con las que puede contar un país o una región. Comprende todas aquellas actividades relacionadas con conocer o disfrutar de regiones o espacios en los que no se vive de manera permanente. Por tal razón, el turismo comprende desde la decisión de realizar un viaje hasta cuando el viajero regresa a su residencia habitual.

El alojamiento es una parte esencial del servicio turístico, pretende facilitar mediante precio, hospedaje, estancia y servicios complementarios la permanencia del turista en los establecimientos hoteleros. Hacer sentir bien al turista no es solo responsabilidad de la camarera o el dependiente gastronómico sino de todos los que se desempeñan en el hotel. Cuando una persona que se encuentra lejos disfruta de las mismas facilidades y comodidades que en su hogar, está obligada a utilizar de nuevo las instalaciones hoteleras. El programa Operaciones en Empresas de Alojamiento del Ministerio de Educación Pública contempla los saberes esenciales para el desarrollo de un profesional integral, capaz de desenvolverse en el campo de la hotelería y el turismo. Contempla cuatro subáreas básicas divididas en Recepción hotelera, Reservaciones de hotel, Alojamiento y entretenimiento de hotel, Tecnología de información para las Operaciones en Empresas de Alojamiento e English Oriented to Accommodations Operations and Management. Además, dos subáreas complementarias de Emprendimiento e Innovación y Tecnologías de Información y Comunicación aplicada a Operaciones en empresas de alojamiento.

A continuación se describen de manera genérica las subáreas que desarrolla el plan de estudios de la carrera técnica.

### **Recepción hotelera**

Esta subárea forma al estudiante para desempeñarse en la recepción del hotel, el lugar donde el cliente recién llegado tiene su primer contacto, obtiene sus primeras impresiones acerca del servicio que en general se ofrece y visualiza el lugar como una prolongación de la gerencia, por lo que acude de inmediato a ella ante cualquier necesidad o dificultad. Esta subárea se imparte durante ocho horas semanales para un total de 320 horas anuales.

### **Alojamiento y entretenimiento de hotel**

Alojamiento y entretenimiento de hotel se imparte cuatro horas por semana para un total de 160 horas anuales. El propósito de la subárea es brindarle a la persona estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas que le faculten para desempeñarse en todo lo correspondiente a las reservas del hotel, lo cual demanda una comunicación directa con los clientes, de manera que se canalicen todas sus expectativas antes, durante y al final de su estancia: venta de habitaciones, reserva, entrada de clientes, salida, entre otros. Tiene un papel fundamental con el resto de departamentos del hotel.

La subárea comprende además la información que el huésped requiere para su entretenimiento dentro y fuera del hotel. El estudiante requiere de gran capacidad de organización, dinamismo, extroversión, entre otros, para satisfacer las necesidades de los huéspedes del hotel.

### **Tecnología de información aplicada a Operaciones en Empresas de Alojamiento**

El manejo de las tecnologías de la información es fundamental para conocer mejor las necesidades de los clientes, ofrecer una mejor entrega del servicio, llegar a un mayor número de clientes y optimizar sus recursos logrando aumentar su eficiencia. El dominio de los paquetes computacionales y las herramientas de la Web facilitan los procesos de reservaciones en línea, ventas de servicios por Internet, promoción de atractivos turísticos, mejor interacción entre hoteles, restaurantes, agencias de viajes y aerolíneas con sus clientes, logrando así beneficios para todos.

La subárea Tecnología de información para las operaciones en empresas de alojamiento abarca 160 horas anuales, distribuidas en cuatro horas por semana.

### **English Oriented to Accommodation Operations and Management**

El inglés orientado a la Especialidad de Operaciones en Empresas de Alojamiento contempla 320 horas anuales. La persona estudiante recibirá ocho horas semanales de inglés, lo que facilita alcanzar un nivel de dominio lingüístico de B2, según lo establecido por el Marco Común de Lenguas Extranjeras. Al concluir el plan de estudios puede optar por una certificación internacional.

En relación con el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, el técnico en Operaciones en Empresas de Alojamiento alcanzará un desarrollo pleno y capaz de un profesional en turismo del nivel 4 de cualificación.



### **Fundamentación**

El sistema educativo se fundamenta en la Constitución Política de Costa Rica (1949), la cual establece que “el Estado tiene la obligación de brindar una educación adecuada que se ajuste a las necesidades y requerimientos de los y las estudiantes, permitiéndoles desarrollar al máximo sus aptitudes, determinando la educación como un derecho fundamental” (Artículos 77 y 78).

El Consejo Superior de Educación (CSE), en el marco de su mandato constitucional, ha aprobado una serie de disposiciones, normativas y políticas trascendentales para orientar la educación costarricense. Reviste especial importancia en la política curricular el documento “Educar para una Nueva ciudadanía” y en la política educativa, el escrito “La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”. Mediante el Acuerdo CSE 06-37-2016 se implementó el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional en Costa Rica (MNC-EFTP-CRF) y con el Acuerdo CSE 06-67-2016, el proyecto piloto “Modelo Dual: Institucionalización de una alternativa para el fortalecimiento del sistema educativo y la inserción laboral de los jóvenes en Costa Rica”. La consolidación de las cuatro estrategias responden a las necesidades de la educación técnica y formación profesional que demanda el mundo laboral actual y el fundamento curricular de los programas de estudio, bajo un enfoque de educación basada en normas de competencias, el cual constituye uno de los avances más importantes de la educación técnica profesional costarricense en el camino hacia una educación holista.

Cabe resaltar los aspectos señalados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en relación con el reconocimiento a la educación técnica y la formación profesional como un contribuyente clave para el desarrollo económico y la cohesión social (Galván, 2015).

En acatamiento a lo establecido en las normativas y políticas aprobadas por el Consejo Superior de Educación, la DETCE ha implementado una serie de reformas educativas orientadas a brindar herramientas que propicien la incorporación de las personas a la empleabilidad, la creación de su propia empresa o continuar estudios de educación superior.

En busca del mejoramiento continuo y el fomento de la movilidad social ascendente de la población costarricense, la educación técnica profesional (ETP) de Costa Rica continúa evolucionando para generar talento humano técnico calificado, capaz de tomar decisiones informadas, asumir la responsabilidad de sus acciones individuales e incidir en la colectividad actual y futura, con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social en el marco del respeto de la diversidad cultural y de la ética ambiental que contribuya con la competitividad del país.





La política educativa y política curricular aprobadas por el CSE establecen el modelo educativo en el que se enmarcan los programas de estudio de la ETP, con un enfoque curricular de educación por competencias. Éste constituye la fundamentación y el marco de referencia por seguir para el alcance de las metas y objetivos propuestos del subsistema.

Los programas de estudio tienen su fundamento en los pilares filosóficos establecidos en la política educativa: La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad.

- **Paradigma de la complejidad.** Plantea que el ser humano es un ser autoorganizado y autoreferente, es decir que tiene conciencia de sí mismo y de su entorno, cuya existencia cobra sentido dentro de un ecosistema natural social- familiar y como parte de la sociedad. En cuanto a la adquisición de conocimiento, este paradigma toma en cuenta que las personas estudiantes se desarrollan en un ecosistema bionatural (que se refiere al carácter biológico del conocimiento en cuanto a formas cerebrales y modos de aprendizaje) y en un ecosistema social que condiciona la adquisición del conocimiento. El ser humano se caracteriza por tener autonomía e individualidad; establecer relaciones con el ambiente; poseer aptitudes para aprender, inventiva, creatividad, capacidad de integrar información del mundo natural y social y la facultad de tomar decisiones.

En el ámbito educativo, el paradigma de la complejidad permite ampliar el horizonte de formación, pues considera que la acción humana, por sus características, es esencialmente incierta, llena de eventos imprevisibles, que requieren que la persona estudiante desarrolle la inventiva y proponga nuevas estrategias para abordar una realidad que cambia a diario.

- **Humanismo.** Se orienta hacia el crecimiento personal y por lo tanto aprecia la experiencia de la persona estudiante, incluyendo sus aspectos emocionales. Cada persona se considera responsable de su vida y de su autorrealización. La educación, en consecuencia, está centrada en la persona, de manera que sea ella misma evaluadora y guía de su propia experiencia, a través del significado que adquiere su proceso de aprendizaje.

Cada persona es única, diferente; con iniciativa, con necesidades personales de crecer, con potencialidad para desarrollar actividades y solucionar problemas creativamente.

- **Constructivismo social.** Propone el desarrollo máximo y multifacético de las capacidades e intereses de las personas estudiantes, según el aprendizaje en el contexto de una sociedad, tomando en cuenta las experiencias previas y las propias estructuras mentales de la persona que participa en los procesos de construcción de los saberes. Es parte y producto de la actividad humana en el contexto social y cultural donde se desarrolla la persona.
- **Racionalismo.** Se sustenta en la razón y en las verdades objetivas como principios para el desarrollo del conocimiento válido, ha sido fundamental en la conceptualización de las políticas educativas costarricenses (CSE; MEP, 2016, p 8-10).

Los programas de estudio se orientan al desarrollo de competencias específicas y competencias para el desarrollo humano, las cuales se fundamentan en los pilares filosóficos de la política educativa y se articulan con los ejes que permean las diferentes situaciones desarrolladas en el ámbito educativo. Los ejes son parte de las acciones que se implementan en este programa de estudio de manera transversal en todas las unidades de estudio que se desarrollan.

- **Educación para el desarrollo sostenible.** Eje que torna a la educación en la vía de empoderamiento de las personas, a fin de que tomen decisiones informadas, asuman la responsabilidad de sus acciones individuales y su incidencia en la colectividad actual y futura, y que, en consecuencia contribuyan al desarrollo de sociedades con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social para las presentes y futuras generaciones.
- **Ciudadanía planetaria con identidad nacional.** Con el propósito de fortalecer la toma de conciencia de la conexión e interacción inmediata que existe entre personas y ambientes en todo el mundo y la incidencia de las acciones locales en el ámbito global y viceversa. Además, implica retomar nuestra memoria histórica, con el propósito de ser conscientes de quiénes somos, de dónde venimos y hacia dónde queremos ir.
- **Ciudadanía digital con equidad social.** Eje que busca el desarrollo de un conjunto de prácticas orientadas a la disminución de la brecha social y digital mediante el uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales (CSE; MEP, 2016, p 10-12).

Desde la perspectiva de una educación enfocada en competencias, se integran las cuatro dimensiones que promueve la Transformación Curricular: Educar para una nueva ciudadanía (2015):

- Formas de pensar: se refiere al desarrollo cognitivo de cada persona, por lo que implica las competencias relacionadas con la generación de conocimiento, la resolución de problemas, la creatividad y la innovación.
- Formas de vivir en el mundo: conlleva el desarrollo sociocultural, las interrelaciones que se tejen en la ciudadanía global con el arraigo pluricultural y la construcción de los proyectos de vida.
- Formas de relacionarse con otros: se relaciona con el desarrollo de puentes que se tienden mediante la comunicación y lo colaborativo.
- Herramientas para integrarse al mundo: es la apropiación de las tecnologías digitales y otras formas de integración, así como la atención que debe prestarse al manejo de la información (MEP, 2015, p 33-37).

De acuerdo con las necesidades de la educación técnica y formación profesional demandadas por el mundo laboral actual y las recomendaciones de la OCDE, se creó el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR), el cual constituye la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores. El propósito es guiar la formación, clasificar las ocupaciones y puestos para empleo y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles.



La formulación del documento del MNC-EFTP-CR es autoría de un grupo interdisciplinario integrado por representantes del Ministerio de Educación Pública (MEP), el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), el Consejo Nacional de Rectores (CONARE), la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP) y la Unidad de Rectores de las Universidades Privadas de Costa Rica (UNIRE).

Asimismo, mediante el Decreto Ejecutivo N° 39851 -MEP-MTSS se creó la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la educación y formación técnica profesional de Costa Rica (CIIS-MNC-EFTP-CR), adscrita al Ministerio de Educación Pública; la cual está conformada por los jerarcas de las instituciones citadas y tiene, como función esencial, servir como instancia de coordinación para la implementación del Marco Nacional de Cualificaciones de la educación y formación técnica profesional de Costa Rica.

El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica MNC-EFTP-CR (2018), “tiene como propósito general normar el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros; además de establecer la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orientar la atención de la demanda laboral” (p. 36-37).

Para la detección de las competencias específicas y competencias para el desarrollo humano que requiere el país en el área técnica, se utiliza como mecanismo la implementación de la metodología establecida por el MNC-EFTP-CR para la elaboración de estándares de cualificación.

El estándar de cualificación es un documento de carácter oficial aplicable en toda la República de Costa Rica. Establece los lineamientos para la formulación y alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, desarrollados en las organizaciones educativas. Pueden entenderse como definiciones de lo que una persona debe saber, hacer, ser y convivir para ser considerado competente en un nivel de cualificación. Los estándares describen lo que se debe lograr como resultado del aprendizaje de calidad. Para la elaboración de estándares de cualificación se desarrollan una serie de etapas en las cuales se involucra desde el inicio hasta la validación de estándar al sector empleador. En el Estándar de Cualificación (2018) “La metodología incorpora la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013), con el objetivo de codificar las cualificaciones para el Catálogo Nacional de Cualificaciones de EFTP, normalizar la oferta educativa y los indicadores de la estadística de la EFTP en el ámbito nacional e internacional”(p. 2-3).

Una vez que se implemente este programa de estudio, cuyo diseño y desarrollo curricular utiliza como uno de los insumos el estándar de cualificación aprobado por la Comisión para la Implementación y Seguimiento del MNC-EFTP-CR (CIIS-MNC-EFTP-CR, el diploma de técnico en el nivel medio de esos programas tendrá equivalencia con el Técnico 4, establecido en el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica.

### **Enfoque curricular**

Las nuevas tendencias que hoy caracterizan la organización del mercado de trabajo y la demanda de nuevos perfiles profesionales, en el marco de la globalización económica y de la sociedad de la información y el conocimiento, provocaron una transformación en materia de conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes requeridos por el talento humano técnico, el cual representa uno de los perfiles de mayor demanda según los empleadores, tanto en el mercado laboral, nacional como internacional.

Posiciones especializadas como técnicos, representantes de ventas, electricistas, mecánicos, personal de apoyo de oficina e ingenieros se han clasificado entre los primeros cinco puestos más difíciles de cubrir en los últimos diez años en Costa Rica. La escasez de talento humano disponible y la falta de competencias técnicas y competencias para el desarrollo humano son las principales razones por las que los empleadores no encuentran el talento adecuado a sus organizaciones (Manpower Group, 2018).

En dicho contexto el enfoque por competencias, desde la corriente o perspectiva formativa (tiene un respaldo epistemológico vinculado al constructivismo, neoconstructivismo, cognitivista y social constructivista), constituye uno de los factores principales para dinamizar la economía nacional. En la actualidad, se reconoce que las personas aprenden a construir el sentido de su existencia mediante hechos y experiencias ya existentes, lo cual permite elaborar nuevos conocimientos.

El enfoque por competencias, desde una perspectiva social constructivista, demanda una vinculación directa con el desarrollo integral de las personas. El aprendizaje de una competencia no puede aislarse del desarrollo de la persona, su comunidad o su entorno laboral-social. Bajo esta corriente se reconoce que el conocimiento se construye a partir de la propia experiencia de quien aprende, de la información que recibe y la manera como lo procesa, coteja, integra, reconstruye e interpreta, pero, sobre todo, de cómo la comparte con los demás.

En el enfoque por competencias se busca que la persona estudiante desarrolle sus propias aptitudes o capacidades con la intención de alcanzar un desarrollo integral a lo largo de la vida, que le permita insertarse exitosamente en el sector empleador o continuar estudios de educación superior. Según López (2016) “La palabra competencia es de naturaleza polisémica, por lo que su abordaje requiere precisar la perspectiva de su enfoque, ya que actualmente es común encontrar una gran variedad de clasificaciones (p. 43).

En el enfoque por competencias desde la perspectiva formativa, las competencias hacen referencia a los cuatro pilares del conocimiento de Jacques Delors, el cual plantea que la educación debe estructurarse en torno a cuatro aprendizajes fundamentales que en el transcurso de la vida serán para cada persona, en cierto sentido, los pilares del conocimiento: aprender a conocer, es decir, adquirir los instrumentos de la comprensión; aprender a hacer, para poder influir sobre el propio entorno; aprender a vivir juntos, para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas; por último, aprender a ser, un proceso fundamental que





recoge elementos de los tres anteriores. Por supuesto, estas cuatro vías del saber convergen en una sola, ya que hay entre ellas múltiples puntos de contacto, coincidencia e intercambio (Delors, 1994).

Para hacer posible el desarrollo en la vida de las personas, su proceso de formación deberá estar asociado, no solo en la adquisición de datos e información, sino en la articulación e integración de los saberes o aprendizajes: saber conocer, saber hacer, saber estar y saber ser.

Las competencias nos remiten a la acción. Para Perrenoud (2008) “Una competencia es concebida como la capacidad de movilizar varios recursos cognitivos para hacer frente a un tipo determinado de situaciones”. Roegiers (2010) las “considera como un conjunto ordenado de capacidades (actividades) que se ejercen sobre los contenidos en una categoría determinada para resolver los problemas planteados por estos (López, p. 67).

Las competencias movilizan saberes, maneras de hacer y actitudes; cuando la persona tiene la competencia, en ese momento actualiza lo que sabe en un contexto singular.

De acuerdo con estas ideas, queda claro que una competencia puede ser definida como el saber en la acción (López, 2016). Castillo y Cabrerizo (2010) definen una competencia como:

...la capacidad de aplicar los conocimientos -lo que se sabe- junto con las destrezas y habilidades -lo que se sabe hacer- para desempeñar una actividad profesional, de manera satisfactoria y en un contexto determinado, de manera satisfactoria -sabiendo ser- uno mismo y sabiendo estar con los demás. (p. 64).

Tobón (2007) define las competencias como:

... procesos complejos de desempeño con idoneidad en determinados contextos, integrando diferentes saberes (saber ser, saber hacer, saber conocer y saber convivir), para realizar actividades y/o resolver problemas con sentido de reto, motivación, flexibilidad, creatividad, comprensión y emprendimiento, dentro de una perspectiva de procesamiento metacognitivo, mejoramiento continuo y compromiso ético, con la meta de contribuir al desarrollo personal, la construcción y afianzamiento del tejido social, la búsqueda continua del desarrollo económico-empresarial sostenible, y el cuidado y protección del ambiente y de las especies vivas (p. 17).



Esta definición muestra seis aspectos esenciales en el concepto de competencias desde el enfoque complejo: procesos, complejidad, desempeño, idoneidad, metacognición y ética. Significa que en cada competencia se hace un análisis de alguno de los aspectos centrales para orientar el aprendizaje y la evaluación, lo cual tiene implicaciones en la didáctica, así como en las estrategias e instrumentos de evaluación.

Tobón (2007) menciona que las competencias son un enfoque para la educación y no un modelo pedagógico. Son un enfoque porque solo se focalizan en determinados aspectos conceptuales y metodológicos de la educación y la gestión del talento humano; por ejemplo: 1) integración de saberes en el desempeño, como el saber ser, el saber hacer, el saber conocer y el saber convivir; 2) construcción de los programas de formación acorde con la filosofía institucional y los requerimientos disciplinares, investigativos, laborales, profesionales, sociales y ambientales; 3) orientación de la educación por medio de criterios de calidad en todos sus procesos; 4) énfasis en la metacognición en la didáctica y la evaluación de las competencias; y 5) empleo de estrategias e instrumentos de evaluación de las competencias mediante la articulación de lo cualitativo con lo cuantitativo (p. 18-19).

Al trabajar bajo un enfoque por competencias, lo primero que se deberá aclarar son las metas o propósitos propuestos. Cuando el docente planea es fundamental que fije las metas, determine los resultados esperados e identifique el tipo de competencias por desarrollar.

Para Adam (2004) los resultados de aprendizaje:

... son enunciados acerca de lo que se espera que el estudiante sea capaz de hacer, comprender o demostrar una vez terminado un proceso de aprendizaje. Describen de manera integrada los conocimientos, habilidades y actitudes que los estudiantes adquirirán en un proceso de formación. Dichos resultados deben ser observables o medibles, y se redactan usando un verbo dinámico, es decir que se refiere a una acción, no a un estado (p. 19).

El enfoque por competencias propuesto en este programa de estudio considera como parte de los elementos del diseño curricular el desarrollo de competencias específicas, genéricas y para el desarrollo humano.

Las competencias específicas tienen que ver con el conocimiento concreto de cada área temática o campo disciplinar. Las competencias genéricas constituyen parte del dominio que el estudiante debe tener sobre el conjunto de conocimientos teóricos necesarios que sustentan el campo disciplinar incluyendo funciones cognitivas, metodológicas, tecnológicas y lingüísticas. Las competencias para el desarrollo humano se refieren a la capacidad de mantener una óptima relación social y están vinculadas con la cooperación al llevar a cabo proyectos comunes o de autoconocimiento. Así mismo se vinculan con la capacidad de alcanzar una visión de conjunto e implican la comprensión, conocimiento y sensibilidad de las personas. Se le considera como la capacidad de actuar de manera flexible y disposición del cambio ante la presencia de nuevas situaciones (López, 2017, p 46-47).



### Perfil de los actores del proceso de aprendizaje.

#### Estudiante.

Bajo el enfoque por competencias y los fundamentos establecidos en las políticas educativas y directrices emanadas por el CSE, en materia de Educación Técnica Profesional, se espera que cada estudiante, al finalizar su proceso formativo en la especialidad técnica, desarrolle las siguientes competencias:

#### *Competencia general*

Se sustenta en el estándar de cualificación que sirvió de insumo para la elaboración del programa de estudio. Describe la función principal que ejerce un técnico en el nivel medio en el campo disciplinar en el cual se educó; la cual parte del análisis del contexto educativo y laboral producto de la información suministrada por informantes clave y fuentes de información nacionales e internacionales.

- Ejecutar operaciones en los servicios de alojamiento, considerando las políticas organizacionales y la normativa vigente, coordinando con personal cualificado y supervisando procesos y equipos de trabajo de manera ética a nivel personal, profesional y laboral, comunicándose en forma respetuosa, asertiva y propositiva, con los niveles jerárquicos de la organización.

### *Competencias específicas*

- Relacionadas con el conocimiento concreto de cada área temática o campo disciplinar.
- Realizar el proceso de reservaciones, según políticas y procedimientos establecidos.
- Realizar los procesos de recepción cumpliendo con legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos.
- Planificar y coordinar actividades de entrenamiento, lúdicas y físico-recreativas en empresas de alojamiento turístico con base en los requerimientos y políticas establecidas.
- Implementar controles de calidad y sistemas de organización de cuartos en las diferentes áreas de las empresas de alojamiento, según las políticas organizacionales y las normas internacionales.

### *Competencias genéricas*

Constituyen parte del dominio que el estudiante debe tener sobre el conjunto de conocimientos teóricos necesarios que sustentan el campo disciplinar.

- Identifica oportunidades de negocios y aplica metodologías para la construcción de modelos de negocios.
- Elabora planes de negocios aplicando metodologías vigentes en el mercado.

- Desarrolla las etapas correspondientes para la creación de empresas de práctica y de su proyecto de vida, tomando en consideración sus competencias, recursos, el entorno y su compromiso local y social.
- Utiliza herramientas y tecnologías digitales mediante la aplicación de software de código abierto y licenciado, la automatización y el análisis de datos y su transmisión a través del Internet; así como la evaluación de alternativas para la protección e integridad de los datos mediante el uso de tecnologías.
- Promueve y verifica acciones que respondan a la normativa ambiental.
- Aplica las normas de salud ocupacional, según protocolos establecidos.
- Aplica normas de aseguramiento de la calidad establecidas a nivel nacional e internacional.
- Coordina acciones con equipos de trabajo, de manera asertiva y propositiva.
- Propone soluciones creativas e innovadoras a procesos específicos del campo de formación técnica.
- Demuestra habilidad y destreza en las tareas propias de la especialidad.
- Comprende, interpreta y comunica información técnica propia de su campo de formación.
- Dirige procesos de producción, cumpliendo las instrucciones de los técnicos superiores.
- Elabora y evalúa proyectos de la especialidad.
- Demuestra calidad en su trabajo.

- Aplica sistemas de mantenimiento preventivo y correctivo en equipo, maquinaria y herramienta, propias de la especialidad.
- Demuestra ética profesional en el cumplimiento de las tareas que forman parte de la especialidad.
- Organiza el espacio de trabajo, aplicando normas técnicas propias de la especialidad.
- Utiliza adecuadamente los materiales, equipos, maquinarias y herramientas propios de su área de formación técnica.

### *Competencias para el desarrollo humano*

Se definen como competencias no específicas de una ocupación, necesarias para el desarrollo integral de una persona, un profesional o un ciudadano. Se adquieren durante el desarrollo del proceso de mediación pedagógica, en el desempeño del campo disciplinar y a lo largo de la vida.

- Desempeña las labores propias de su área de formación técnica con:
  - *Autocontrol*: capacidad de control o dominio sobre uno mismo.
  - *Compromiso ético*: Capacidad o voluntad para hacer el bien a través de relaciones morales entre humanos.
  - *Discernimiento*: Capacidad de comprender o declarar la diferencia entre varias cosas de un mismo asunto, involucra juicios morales o de actuación, resueltos con conciencia, aplicando un proceso lento de concentración para la toma de decisiones con ética y moral.





- *Responsabilidad:* Capacidad de analizar procesos e identificar y comprender el asunto para proponer un planteamiento eficaz y viable.
- Propone soluciones a los problemas que se presentan en el campo laboral mostrando capacidad para el análisis de procesos e identificación y comprensión de planteamientos eficaces y viables.
- Aplica los principios de atención al cliente.
- Demuestra capacidad para ser atento con otro aplicando las políticas de la empresa, relacionándose de manera efectiva con el fin de resolver la necesidad, el servicio o producto planteado.
- Atiende al usuario con proactividad y asertividad.
- Se comunica correctamente tanto en forma oral como escrita. Demuestra capacidad de producir un canal de comunicación audible o visual para transmitir información en forma precisa
- Demuestra capacidad para aprender por él mismo, sin necesidad de un mediador (autoaprendizaje).
- Se comunica asertivamente. Comunica información clara y objetiva en relación con puntos de vista, deseos y sentimientos, con honestidad y respecto a las otras personas.
- Trabaja en equipo de manera responsable y ordenada.
- Muestra capacidad de negociación. Expone puntos de vista con el propósito de obtener un acuerdo o resultados.

- Evidencia innovación y creatividad. Desarrolla productos o procesos de manera novedosa y creativa.
- Demuestra liderazgo en el desempeño de su área de formación técnica para el logro de las metas y objetivos de la organización y el bien común.
- Manifiesta capacidad para anticiparse a problemas o necesidades futuras, por iniciativa propia, en el ámbito de su área de formación técnica.
- Evidencia pensamiento crítico. Interpreta las opiniones o afirmaciones con argumentos válidos o veraces, aplicados al contexto de la vida cotidiana.
- Otras que el sector productivo y educativo requieran.

## Docente

Constituye un facilitador de la información y el conocimiento. Para ello requiere de una verdadera disposición y compromiso para ser un promotor efectivo del desarrollo de las competencias. A continuación algunas de las características del docente en un enfoque por competencias.

- Muestra inquietud por investigar, conocer y desarrollar conocimientos nuevos relacionados con su especialidad técnica.
- Muestra conocimiento de la realidad nacional e internacional que se relaciona con el campo de acción de su especialidad.
- Evalúa detenidamente su propio aprendizaje y experiencias.
- Reconoce sus capacidades y limitaciones, en busca de un continuo desarrollo personal.
- Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje significativo.
- Reconoce con profundidad las competencias, los contenidos y los enfoques que se establecen para la enseñanza, así como las interrelaciones y la racionalidad del plan de estudios.
- Posee competencias de pensamiento crítico, sistémico, divergente y reflexivo enmarcado en procesos éticos válidos ante la sociedad.
- Participa responsablemente en el proceso de desarrollo de competencias.
- Posee la habilidad de aprender a aprender.

- Promueve estrategias que motiven al estudiante a adquirir un aprendizaje significativo.
- Diseña, organiza y propone estrategias y actividades didácticas, adecuadas a los niveles y formas de desarrollo de competencias, que deben ser adquiridas por la persona estudiante, interrelacionando las características propias del medio social y cultural.
- Participa en el mejoramiento de la calidad educativa.
- Posee capacidad de expresarse en forma clara, sencilla y correcta en forma verbal y escrita, tanto en el ámbito técnico, como en el social cotidiano.
- Sabe escuchar los diferentes puntos de vista y atender las necesidades de expresión de los aprendientes e iguales en un marco de reflexión positiva.
- Aborda correctamente los procesos de solución de conflictos entre pares, promoviendo el diálogo, comprometiéndose con los ideales de la educación costarricense.
- Guía del desarrollo intelectual de los estudiantes.
- Genera estrategias de evaluación que motiven el aprendizaje significativo.
- Explora conocimientos y potenciales del alumno para el desarrollo de competencias.
- Trabaja en equipo.
- Expone empatía, sensibilidad y respeto por las necesidades y sentimientos de los demás.

- Posee sentido de equidad social, justicia, respeto, imparcialidad, integridad y honradez.
- Plantea, analiza y resuelve problemas; enfrentando desafíos intelectuales en los que genera respuestas propias a partir de sus conocimientos y experiencias.
- Posee capacidad de orientar a sus estudiantes para que estos adquieran la competencia de analizar y de resolver problemas.
- Identifica estilos de aprendizaje para optimizar y estimular las competencias.
- Determina su propio estilo en cuanto al proceso enseñanza aprendizaje usando múltiples fuentes de información e innovación.

### Diseño curricular

Dentro de los elementos del diseño curricular, el programa de estudio considera el desarrollo de las competencias específicas o técnicas propias del área de formación técnica, además de las competencias para el desarrollo humano y el eje de la política educativa “Persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”, la cual permea todo el proceso educativo de la carrera técnica o especialidad seleccionada por el estudiante.

Los resultados de aprendizaje son enunciados asociados con lo que se espera que el estudiante sea capaz de hacer, comprender o demostrar una vez terminado el proceso de aprendizaje. Los saberes esenciales son el conjunto de conocimientos técnicos, teóricos, metodológicos del campo disciplinar y de otras disciplinas requeridas para el proceso de aprendizaje en su área de formación técnica y para la vida. Estos deben desarrollarse para el logro de los resultados de aprendizaje determinados en la propuesta curricular.

Los indicadores de logro constituyen enunciados que expresan el camino hacia el cumplimiento del estándar, reflejan los propósitos, metas y aspiraciones a alcanzar por el estudiante, desde el punto de vista afectivo, cognitivo e instrumental. Son indicadores para la macroevaluación que permiten visualizar y evidenciar el nivel de logro alcanzado por la persona estudiante como producto del abordaje pedagógico desarrollado por el docente.

A continuación el formato establecido en el diseño curricular de este programa de estudio.



### Esquema formato del diseño curricular.

Especialidad <sup>1</sup> : Haga clic aquí para escribir texto.	Modalidad: Elija un elemento.	Campo detallado <sup>2</sup> : Haga clic aquí para escribir texto.	Nivel: Elija un elemento.
Subárea: Haga clic aquí para escribir texto.	Unidad de estudio: Haga clic aquí para escribir texto.		Tiempo estimado: Haga clic aquí para escribir texto.
Competencias para el desarrollo humano: Elija un elemento.		Eje política educativa <sup>3</sup> : Elija un elemento.	
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>4</sup>	
1.			
2.			
3.			

<sup>1</sup> Nombre de la Cualificación del estándar aprobado del MNC EFTP CR.

<sup>2</sup> Según el Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

<sup>3</sup> Política Educativa “Persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”.

<sup>4</sup> Indicadores para la macroevaluación.

### **Principios didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica**

La educación del siglo XXI necesita encontrar nuevas formas de organizar el proceso de aprendizaje en las instituciones educativas. Este esfuerzo de búsqueda y aplicación de nuevos métodos y medios de enseñanza se requiere para todos y cada uno de los niveles educativos.

Las condiciones sociales y culturales del nuevo siglo exigen una educación diferente, más acorde con las peculiaridades de los niños, adolescentes y jóvenes de hoy. Y la razón salta a la vista: las nuevas generaciones están influidas de modo directo e indirecto por las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, lo que hace, entre otros factores, que aprendan en modo distinto a las generaciones precedentes.

No basta con emplear recursos tecnológicos para satisfacer necesidades de aprendizaje y formación. El reto está en que las nuevas tecnologías constituyan un medio para formar a las nuevas generaciones de ciudadanos con los valores que demanda la sociedad. Por esta razón, el método de aprendizaje constituye un factor clave en la creación de nuevos ambientes de aprendizaje. En otras palabras, el método de aprendizaje es la vía o camino en la presentación de la información, los pasos que se siguen y hacen que los educandos participen de modo activo e interactivo, crítico, reflexivo y creativo, así como comprometido y responsable; de manera





que los educandos no sean solo receptores de la información sistematizada y presentada por otros, sino todo lo contrario, que participen en la construcción del conocimiento y contribuyan al aprendizaje de los demás miembros de su grupo.

### Orientaciones para el docente

Las estrategias y técnicas de enseñanza aprendizaje se encargan de articular las actividades que el docente propone a sus estudiantes. Surge entonces la oportunidad para que el docente se convierta en un diseñador de escenarios y ambientes educativos experienciales, situados, enriquecidos y distribuidos, en los que intervengan diversas variables; entre ellas, el espacio físico o virtual, la duración de la actividad, el tipo y número de participantes, los recursos o materiales por emplear, los contenidos por revisar, las acciones por ejecutar, pero sobre todo, la competencia que se desea alcanzar mediante los resultados esperados (Ferreiro, 2009).

Una vez descritos los resultados de aprendizaje; que deben alcanzar las personas estudiantes, el siguiente paso es definir la estrategia de enseñanza-aprendizaje adecuada, la cual comprende tanto la metodología didáctica como la evaluación. La metodología docente es el conjunto de las estrategias, técnicas y actividades educativas (conferencias, resolución de problemas, prácticas de laboratorio, trabajo cooperativo, seminarios, visitas a empresas, entre otras) utilizadas por los docentes y las personas estudiantes en el proceso educativo.

En el diseño del proceso de enseñanza-aprendizaje se integra la estrategia de la evaluación, es decir, utilizar las técnicas y actividades evaluativas que propicien el aprendizaje.

La coordinación de resultados de aprendizaje, metodología docente y metodología de evaluación y tienen como propósito mejorar el aprendizaje, renovar la actuación docente y los procesos de mediación pedagógica para incrementar su fiabilidad, validez y transparencia. En síntesis, los resultados de aprendizaje orientan las estrategias y actividades de mediación y de evaluación.

A continuación algunas orientaciones didácticas y pedagógicas para la aplicación de currículos basados en enfoque por competencias.

- Articulación de resultados de aprendizaje, saberes esenciales, actividades y sistema de evaluación como línea de trabajo a seguir por el docente.
- Aplicación de métodos variados que resulten apropiados para la adquisición de aprendizajes de diferente naturaleza: conceptos y teorías, así como también, habilidades, actitudes y valores. La diversidad de métodos permite acceder, desde varias perspectivas, el objeto de aprendizaje de manera que se pueda aprehender de forma integral. Sin embargo, es preciso cuidar de no dispersar la atención del estudiante con una diversidad de metodologías cambiantes.



- Inclusión de las distintas metodologías dentro de un marco coherente y que responda a las características antes mencionadas. En este sentido ninguna estrategia docente es la solución única, sino más bien una excusa para invitar a los estudiantes a actuar y, sobre la base de sus producciones, crear oportunidades de intercambio y reflexión.
- Selección de actividades de contexto, que el estudiante puede reconocer como socialmente valoradas, como medio para estimular su interés y motivación.
- Un entorno que facilite un aprendizaje de calidad caracterizado, entre otros elementos, por coordinar los resultados de aprendizaje y el método docente con las estrategias, técnicas y actividades de evaluación (metodología de evaluación), de modo que todo el proceso de mediación pedagógica sea coherente y los actores de dicho proceso (docentes y estudiantes) sean copartícipes del mismo.
- Implementación cada vez más de las tecnologías de Información y comunicación para crear entornos virtuales y simular condiciones laborales reales (CSUCA, 2018, p.86-87).

En el marco del socialconstructivismo, el aprendizaje cooperativo y colaborativo revisten de importancia como metodología para el desarrollo de estrategias de mediación pedagógica bajo el enfoque por competencias. Es una metodología que establece cómo agrupar a los educandos en el salón de clases, cuántos alumnos por equipo, la forma de disponer el mobiliario, así como las funciones

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

didácticas que van a complementarse y las estrategias que hacen posible la mediación en cada momento del proceso educativo, entre otros aspectos para que los alumnos aprendan significativamente.

La categoría básica de aprendizaje cooperativo es la interdependencia que se logra a partir de las relaciones de cooperación entre los implicados en un aprendizaje. Ello no implica suprimir el trabajo individual, es necesario prepararse mejor para el esfuerzo grupal, con el objeto de alcanzar entre todos la tarea. Cooperar es compartir una experiencia vital significativa que exige trabajar juntos para lograr beneficios mutuos. La cooperación implica resultados en conjunto, mediante la interdependencia positiva que involucra a todos los miembros del equipo en lo que se hace, y en cuyo proceso cada uno aporta su talento (Ferreiro, 2007).



### Orientaciones para la realización de actividades pedagógicas fuera de la institución.

*El Manual de actividades pedagógicas fuera de las instituciones educativas que ofrecen especialidades de educación técnica* (2006) establece la normativa para el desarrollo de actividades pedagógicas fuera de la institución y tiene como finalidad orientar y dar a conocer los requisitos para realizar visitas, giras, pasantías y la práctica profesional en las asignaturas del área técnica del plan de estudios de la Educación Técnica Profesional, que se imparten en los colegios técnicos profesionales.

Las actividades pedagógicas fuera de la institución, constituyen un medio idóneo para fortalecer y desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en los estudiantes, a través de la relación con el entorno y su relación con una realidad concreta.

Para la implementación de estas actividades, todos los actores deben cumplir con lo que establece el manual antes mencionado, cuyas disposiciones son de acatamiento obligatorio y de aplicación inmediata, en todos los colegios técnicos profesionales y las instituciones públicas que imparten especialidades de Educación Técnica Profesional. Asimismo, toda actividad pedagógica fuera de la institución educativa debe corresponder únicamente con el desarrollo o complemento de los programas de estudio correspondientes a la educación técnica profesional y, a su vez, debe cumplir con lo que establezcan las disposiciones ministeriales y la legislación vigente.

*El Manual de actividades pedagógicas fuera de las instituciones educativas que ofrecen especialidades de educación técnica (2006)*

establece las actividades pedagógicas por utilizar como parte del proceso de aprendizaje del estudiante de la ETP:

- **Práctica profesional:** Es una actividad de índole curricular que proporciona al estudiante la oportunidad de la experiencia práctica, mediante su vinculación a la empresa pública y/o privada que le permita aplicar los conocimientos atinentes a su especialidad. Dichas prácticas se rigen por lo que establece el Reglamento de Requisitos de Graduación para optar por el Título de Técnico en el Nivel Medio en las especialidades aprobadas por la DETCE.
- **Pasantía:** Es la actividad de índole curricular, que forma parte del proceso de enseñanza y aprendizaje que se realiza en instituciones públicas y/o privadas, cuyo objetivo es lograr que el estudiante vivencie la realidad inherente a su especialidad y facilite, de esta manera, la incorporación del estudiante al sector productivo. Dicha actividad es de carácter obligatorio.
- **Gira:** Viaje a distintas instituciones públicas y/o privadas, cuyo propósito es que el o la estudiante refuerce el proceso de aprendizaje en condiciones reales.
- **Visita:** Ir a una institución pública y/o privada con el propósito de que el estudiante refuerce el proceso de aprendizaje en condiciones reales (MEP, 2006, p 2-3).

## **Planeamiento del proceso de aprendizaje**

### **Plan anual**

El plan anual se realiza a partir del programa de estudio vigente y constituye el cronograma en el que se representa el desarrollo del programa de estudio en los meses y semanas que componen el curso lectivo. Representa la distribución en el tiempo en el cual se desarrollarán las unidades de estudio con sus respectivos resultados de aprendizaje.

Para su confección se deben señalar las semanas e indicar las horas destinadas al desarrollo de cada una de las unidades de estudio y sus resultados de aprendizaje. Se desarrolla un plan anual por cada subárea y esta debe incluir las unidades de estudio que la conforman con sus resultados de aprendizaje. Además, respetar la secuencia lógica que señala el programa de estudio para el abordaje del proceso educativo. La información para su elaboración debe ser tomada del programa de estudio, específicamente, en función de lo indicado en la estructura, mapa y malla curricular.

Este plan debe ser entregado al Director o Directora del centro educativo de manera física o digital, según lo establezca la administración, al inicio del curso lectivo.





### **Plan de práctica pedagógica**

Este plan debe ser preparado mensualmente. Es de uso diario y debe ser entregado al director o directora, de manera física o digital, en el momento en que la administración del centro educativo lo juzgue oportuno, de manera que se pueda comprobar que su desarrollo es congruente con lo planificado en el plan anual preparado al inicio del curso lectivo.

Su formato contempla el desarrollo de dos partes: administrativa y técnica. La información administrativa que se incluye está relacionada con el nombre del centro educativo, el nombre del docente, la especialidad o carrera técnica que imparte, nivel educativo y el curso lectivo.

La modalidad en la cual se ubica la especialidad está relacionada con los sectores de la economía (Agropecuario, Comercial y Servicios e Industrial). El Campo detallado corresponde a uno de los campos en los que se identifica la cualificación cuando se construye el estándar, según el Clasificador Internacional Normalizado de la Educación (CINE) de la Unesco.

Además, se indica la subárea, la unidad de estudio y el tiempo estimado para su desarrollo. Estos aspectos, en concordancia con lo establecido en el plan anual y por ende, en la estructura, mapa y malla curricular del programa de estudio.

La competencia para el desarrollo humano y los ejes de la política educativa se desarrollan a lo largo de todo el programa de estudio y son elementos que forman parte del desarrollo de la parte técnica del plan de práctica pedagógica.

El docente debe trasladar los resultados de aprendizaje y saberes esenciales del programa de estudio correspondiente a la subárea y unidad de estudio en desarrollo y establecer, según su experiencia docente, las estrategias y técnicas pedagógicas que empleará para su mediación; incluyendo tanto las estrategias que utilizará él como docente para su abordaje en el aula, como las que ejecutará el estudiante.

Asimismo, le corresponde al docente generar los indicadores de logro que espera observar en las personas estudiantes, producto de las estrategias de mediación empleadas y las evidencias de conocimiento, desempeño o producto según corresponda.

Los indicadores de logro, establecidos por el docente en el plan de práctica pedagógica, deben tener concordancia con la información incluida en los instrumentos técnicamente elaborados para el proceso de evaluación y, en el caso de las evidencias, deben observarse en el portafolio de evidencias del estudiante.



En relación con el campo detallado, se indica según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE). El tiempo estimado debe determinarse en horas y corresponderá al tiempo que el docente requiere para el abordaje de cada uno de los resultados de aprendizaje, siempre en relación con lo establecido en el plan anual.

El eje de la política educativa corresponde a la política curricular “Educar para una nueva ciudadanía”. El docente debe indicar los recursos de espacio físico, materiales, equipo y herramientas que utilizará en el desarrollo del plan de práctica pedagógica. Se detalla a continuación el formato en el cual debe presentarse, según lo aprobado por el CSE en el programa de estudio.



### Esquema formato del plan de práctica pedagógica.

PLAN DE PRÁCTICA PEDAGÓGICA					
Institución educativa: Elija un elemento.					
Nombre del docente: Haga clic aquí para escribir texto.				Nivel: Elija un elemento.	
Especialidad: Haga clic aquí para escribir texto.		Modalidad: Elija un elemento.		Campo detallado <sup>5</sup> : Haga clic aquí para escribir texto.	
Subárea: Haga clic aquí para escribir texto.		Unidad de estudio: Haga clic aquí para escribir texto.		Tiempo estimado:	
Competencias para el desarrollo humano: Elija un elemento.				Eje política educativa <sup>6</sup> : Elija un elemento.	
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Estrategias para la mediación pedagógica		Evidencias	Tiempo estimado (horas)
1.		Docente	Estudiante	Conocimiento Desempeño Producto	
2.		Docente	Estudiante	Conocimiento Desempeño Producto	
<b>Recursos:</b> Aula para clase teórica: Haga clic aquí para escribir texto. Laboratorio o taller para clase práctica: Haga clic aquí para escribir texto. Equipos y herramientas: Haga clic aquí para escribir texto. Materiales: Haga clic aquí para escribir texto.					

<sup>5</sup> Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

<sup>6</sup> Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.

### **Evaluación del proceso de aprendizaje**

Hablar de evaluación por competencias significa incorporar nuevas estrategias de evaluación. En este sentido, se enfatiza la importancia de implementar una evaluación orientada al aprendizaje, centrada en la participación del alumno, dirigida a situaciones de naturaleza auténtica, cada vez más cercanas a la vida real. Por lo tanto, la competencia es contextual; refleja la relación entre las habilidades de las personas y las actividades que desempeñan en una situación particular en el mundo real (López, 2014).

La evaluación en un enfoque por competencias es continua, dinámica, holista y dirigida al análisis de los niveles de desempeño alcanzados por el estudiante. En este sentido, la evaluación cumple una función de autorregulación que le permite al estudiante generar un monitoreo personal de su aprendizaje.

Desde esta perspectiva, la competencia predice el desempeño; está directamente vinculada con procesos prácticos del estudiante y no tanto con el cúmulo de datos. Mediante la evaluación se identifican y registran los atributos de la competencia que se pretende desarrollar a través de los procesos y las evidencias generadas por los estudiantes, con la intención de valorar la evolución del dominio y la transferencia de las mismas. El docente hace juicios basados en el proceso y las evidencias de sus estudiantes por medio de la observación y análisis de la evolución del dominio de niveles.

La evaluación debe estar alineada al currículum; debe existir un equilibrio entre los resultados de aprendizaje, las estrategias de mediación por desarrollar durante todo el proceso educativo y el sistema de valoración de los conocimientos, desempeños y productos deseados, según los indicadores de logro establecidos.

La evaluación ofrece estrategias que posibilitan conocer a profundidad los resultados obtenidos por los estudiantes y toman conciencia de lo que se espera de ellos. Mediante la evaluación basada en competencias, los estudiantes ofrecen a docentes, padres de familia, compañeros y comunidad en general “evidencias” de su desempeño por medio de nuevas herramientas y métodos de evaluación. Estas herramientas se apoyan en una perspectiva de corte constructivista y centran su dinámica en los procesos.

Una vez seleccionadas las estrategias de mediación pedagógica, se definen los instrumentos de evaluación. En ellos se incluyen los indicadores de logro y los criterios de desempeño mediante los cuales se valorará la situación de aprendizaje, pues permiten al docente emitir juicios sobre lo alcanzado por cada persona estudiante.

Para alcanzar la objetividad, cuando se emiten los juicios de valor, es importante establecer los indicadores de logro y las evidencias asociadas a los niveles de valoración establecidos, para que al finalizar se pueda proceder al análisis de la información recolectada



y determinar si se han alcanzado las competencias y en qué niveles, lo que permite la toma de decisiones respecto al desarrollo de las competencias por parte de cada estudiante.

El Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, mediante decreto ejecutivo, rige la evaluación costarricense y establece los componentes de la evaluación para cada una de las modalidades del sistema educativo. La nota en cada asignatura, para cada período, se obtiene de la sumatoria de los porcentajes correspondientes a las calificaciones obtenidas por la persona estudiante en los componentes. A continuación se describen los componentes de la calificación que actualmente establece el Reglamento de evaluación de los aprendizajes (REA) para los talleres exploratorios y subáreas que se desarrollan en la Educación Técnica Profesional tanto en modalidades diurnas, nocturnas y plan a dos años. El valor porcentual de los componentes lo define el REA según corresponda.

- **Trabajo cotidiano.** Consiste en las actividades educativas que realiza el estudiantado con la guía y orientación de la persona docente según el planeamiento didáctico y el programa de estudios.

Para su calificación se deben utilizar instrumentos técnicamente elaborados, en los que se registre información relacionada con el desempeño de la persona estudiante. La misma se recopila en el transcurso del período y durante el desarrollo de las

lecciones, como parte del proceso de enseñanza - aprendizaje y no como producto, debe reflejar el avance gradual de la persona estudiante en sus aprendizajes.

En las asignaturas de las especialidades técnicas del Plan de Estudios de Educación de Adultos y la Educación Diversificada Técnica, el trabajo cotidiano incluye la realización del portafolio de evidencias.

- **Tareas.** Consisten en trabajos cortos que se asignan al estudiantado con el propósito de reforzar aprendizajes esperados, de acuerdo con la información recopilada durante el trabajo cotidiano. Mediante las tareas, el estudiantado puede repasar o reforzar los aprendizajes esperados. Por ello es indispensable que sean ejecutadas por el estudiantado exclusivamente para que así puedan fortalecer su propio aprendizaje. Las tareas no deben asignarse para ser desarrolladas en horario lectivo y en períodos de vacaciones, entiéndase Semana Santa y medio año, o período de pruebas calendarizadas en el centro educativo.
- **Pruebas.** Son un instrumento de medición cuyo propósito es que el estudiantado demuestre la adquisición de habilidades cognitivas, psicomotoras o lingüísticas. Pueden ser escritas, de ejecución u orales. Para su construcción se seleccionan los aprendizajes esperados e indicadores, de acuerdo con el programa de estudio vigente, del nivel correspondiente.  
  
A menos que la persona docente lo juzgue necesario, las pruebas no deben tener carácter acumulativo durante un mismo período. La prueba escrita debe ser resuelta individualmente y debe aplicarse ante la presencia del docente o, en su



defecto, ante el funcionario que el director o la directora designe. La prueba oral y de ejecución debe aplicarse ante la persona docente a cargo de la asignatura.

Las pruebas cortas deben tener carácter formativo, salvo el caso de las aplicadas al estudiantado con necesidades educativas.

- **Proyecto.** Es un proceso de construcción de aprendizajes, guiado y orientado por la persona docente; parte de la identificación de contextos del interés de la persona estudiante. Está relacionado con contenidos curriculares o resultados de aprendizaje, aprendizajes obtenidos, valores, actitudes y prácticas propuestas en cada unidad temática del programa de estudio o subáreas de las especialidades técnicas. Tiene como propósito, que el estudiantado aplique lo aprendido en la realización reflexiva de un conjunto sistemático de acciones de interés en un contexto determinado del entorno sociocultural.

Su realización puede ser de manera individual o grupal. Para su evaluación se debe entregar al estudiantado, los indicadores y criterios, según las etapas definidas para el mismo, además, considerar tanto el proceso como el producto y evidenciarse la autoevaluación y coevaluación.

- **Asistencia.** La asistencia se define como la presencia de la persona estudiante en las lecciones y en todas aquellas otras actividades escolares a las que fuere convocado. Las ausencias y las llegadas tardías podrán ser justificadas o injustificadas. (MEP, 2018, Art. 25-30)

Actualmente, se cuenta con una gama de estrategias y herramientas que el docente puede utilizar como parte del proceso de evaluación de algunos de los componentes citados, como es el caso del trabajo cotidiano: mapa conceptual, portafolio de evidencias, línea de tiempo, mapa mental, mapas cognitivos, video foro, proyectos, collage, plenarias, entre muchas otras. El docente debe confeccionar instrumentos de evaluación técnicamente elaborados, que muestren los indicadores y permitan visualizar el nivel de logro alcanzado por la persona estudiante según el cumplimiento de la normativa vigente y las directrices ministeriales emanadas para tales efectos.

Las pruebas escritas y de ejecución constituyen instrumentos de evaluación de gran importancia para la valoración del desempeño del estudiante. Deben confeccionarse de acuerdo con los lineamientos técnicos establecidos por el Departamento de Evaluación de los Aprendizajes del MEP.

El portafolio de evidencias, además de tener asignado un rubro porcentual en el componente de la calificación del trabajo cotidiano, es una herramienta valiosa para su evaluación ya que en él se deben observar las evidencias del proceso de aprendizaje de la personas estudiantes en el desarrollo de las competencias, según los lineamientos establecidos por la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras.



**Estructura curricular**

NOMBRE DE LA SUBÁREA	(NÚMERO DE HORAS POR SUBÁREA POR NIVEL)					
	Décimo		Undécimo		Duodécimo	
	Horas semanales	Horas anuales	Horas semanales	Horas anuales	Horas semanales	Horas anuales
1. Recepción hotelera.	8	320	4	160		
2. Reservaciones de hotel.	4	160				
3. Tecnología de información aplicada a Operaciones en Empresas de Alojamiento.	4	160				
4. Entretenimiento de hotel.			4	160	4	100
5. Alojamiento.			4	160	4	100
6. Emprendimiento e innovación para Operaciones en Empresas de Alojamiento.			4	160		
7. Control de calidad en hoteles.					8	200
8. English Oriented to Accommodations Operations and Management.	8	320	8	320	8	200
<b>Total 2840 horas<sup>7</sup></b>	<b>24</b>	<b>960</b>	<b>24</b>	<b>960</b>	<b>24</b>	<b>600</b>

<sup>7</sup> Incluye las 320 horas de la práctica profesional de duodécimo nivel.

**Mapa curricular**

**Décimo**

**1. Recepción hotelera**

<p><b>1</b> <b>Unidad</b> Información turística en hoteles  <b>120 horas</b></p>	<p><b>2</b> <b>Unidad</b> Recepción de hotel  <b>120 horas</b></p>
<p><b>3</b> <b>Unidad</b> Embalaje de equipaje en hoteles  <b>40 horas</b></p>	<p><b>4</b> <b>Unidad</b> Operaciones de caja en hoteles  <b>40 horas</b></p>

**Undécimo**

**1. Recepción hotelera**

<p><b>1</b> <b>Unidad</b> Revisión técnica nocturna de recepción  <b>80 horas</b></p>	<p><b>2</b> <b>Unidad</b> Servicio al cliente en hoteles  <b>80 horas</b></p>
---	---

**Duodécimo**

**1. Entretenimiento de hotel**

<p><b>1</b> <b>Unidad</b> Actividades lúdicas en hoteles  <b>40 horas</b></p>	<p><b>2</b> <b>Unidad</b> Actividades de acondicionamiento físico en hoteles  <b>60 horas</b></p>
---	---

<b>Décimo</b>		<b>Undécimo</b>		<b>Duodécimo</b>	
<b>2. Reservaciones de hotel</b>		<b>2. Entretenimiento de hotel</b>		<b>2. Alojamiento</b>	
<b>1</b> <b>Unidad</b>	<b>2</b> <b>Unidad</b>	<b>1</b> <b>Unidad</b>	<b>2</b> <b>Unidad</b>	<b>1</b> <b>Unidad</b>	<b>2</b> <b>Unidad</b>
Promoción de servicios complementarios en hoteles	Reservas de habitaciones en hoteles	Entretenimiento turístico en hoteles	Bienestar y turismo	Marketing de hotel	Grupos y convenciones en hoteles
<b>80 horas</b>	<b>80 horas</b>	<b>80 horas</b>	<b>80 horas</b>	<b>48 horas</b>	<b>52 horas</b>

**Décimo**

**3. Tecnología de información  
aplicada a Operaciones en  
empresas de alojamiento**

<p><b>1</b></p> <p><b>Unidad</b> Herramientas para la producción de documentos</p> <p><b>68 horas</b></p>	<p><b>2</b></p> <p><b>Unidad</b> Herramientas para la gestión y análisis de la información</p> <p><b>40 horas</b></p>
<p><b>3</b></p> <p><b>Unidad</b> Internet de todo y seguridad de los datos</p> <p><b>52 horas</b></p>	

**Undécimo**

**3. Alojamiento**

<p><b>1</b></p> <p><b>Unidad</b>  Limpieza de cuartos de hotel</p> <p><b>40 horas</b></p>	<p><b>2</b></p> <p><b>Unidad</b>  Regiduría de pisos en hotel</p> <p><b>120 horas</b></p>
---	---

**Duodécimo**

**3. Control de calidad en  
hoteles**

<p><b>1</b></p> <p><b>Unidad</b> Supervisión técnica de calidad de hoteles</p> <p><b>160 horas</b></p>	<p><b>2</b></p> <p><b>Unidad</b> Proveeduría y mantenimiento en hoteles</p> <p><b>40 horas</b></p>
--	--

Décimo	Undécimo	Duodécimo				
<b>4. English Oriented to Accommodations Operations and Management.</b>	<b>4. Emprendimiento e innovación para operaciones en empresas de alojamiento</b>	<b>4. English Oriented to Accommodations Operations and Management.</b>				
<div>El desarrollo de ésta sub área se detalla en el apartado destinado para la misma, e incluye la estructura, el mapa y la malla curricular.</div> <div>160 horas</div>	<table><tr><td><div>①</div><div>Unidad</div><div>Oportunidades de negocios</div><div>40 horas</div></td><td><div>②</div><div>Unidad</div><div>Modelo de negocios</div><div>32 horas</div></td></tr><tr><td><div>③</div><div>Unidad</div><div>Creación de la empresa</div><div>68 horas</div></td><td><div>④</div><div>Unidad</div><div>Plan de vida</div><div>12 horas</div></td></tr></table> <b>5. English Oriented to Accommodations Operations and Management.</b> <div>El desarrollo de ésta sub área se detalla en el apartado destinado para la misma, e incluye la estructura, el mapa y la malla curricular.</div> <div>160 horas</div>	<div>①</div> <div>Unidad</div> <div>Oportunidades de negocios</div> <div>40 horas</div>	<div>②</div> <div>Unidad</div> <div>Modelo de negocios</div> <div>32 horas</div>	<div>③</div> <div>Unidad</div> <div>Creación de la empresa</div> <div>68 horas</div>	<div>④</div> <div>Unidad</div> <div>Plan de vida</div> <div>12 horas</div>	<div>El desarrollo de ésta sub área se detalla en el apartado destinado para la misma, e incluye la estructura, el mapa y la malla curricular.</div> <div>160 horas</div>
<div>①</div> <div>Unidad</div> <div>Oportunidades de negocios</div> <div>40 horas</div>	<div>②</div> <div>Unidad</div> <div>Modelo de negocios</div> <div>32 horas</div>					
<div>③</div> <div>Unidad</div> <div>Creación de la empresa</div> <div>68 horas</div>	<div>④</div> <div>Unidad</div> <div>Plan de vida</div> <div>12 horas</div>					

**Malla curricular**

**Operaciones en empresas de alojamiento**

**Recepción hotelera**

<p><b>Unidad de estudio</b> Información turística en hoteles (120 horas)</p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Recepción de hotel (120 horas)</p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Embalaje de equipaje en hoteles (40 horas)</p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Operaciones de caja en hoteles (40 horas)</p>
<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Explicar los elementos de la información turística del país, utilizada como soporte a las ventas en la organización de hotel, atendiendo los parámetros de calidad y de servicio al cliente.</li> <li>2. Describir las generalidades del turismo y sus conceptos básicos.</li> </ol>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicar los principios del servicio al cliente en la recepción del hotel, mediante la implementación de protocolos y estándares de calidad establecidos.</li> <li>2. Elaborar diagramas técnicos de atención al cliente de hotel, según categoría internacional, protocolos establecidos, normas de salud ocupacional y normativa vigente.</li> </ol>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecutar protocolos de atención en materia de traslado y embalaje de equipaje de los huéspedes de hotel, según estándares de calidad superior y normas de salud ocupacional.</li> <li>2. Emplea términos técnicos durante la ejecución de la función de traslado y embalaje de equipaje, en hoteles de clase superior.</li> </ol>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecutar funciones de control de dinero y otros bienes, durante el manejo de cajas del hotel, siguiendo los protocolos establecidos y utilizando herramientas tecnológicas.</li> <li>2. Aplicar procedimientos para el manejo de caja chica en la recepción de hotel, siguiendo las políticas del hotel.</li> </ol>



**Operaciones en empresas de alojamiento**

**Recepción hotelera**

Recepción hotelera			
<b>Unidad de estudio</b> Información turística en hoteles (120 horas)	<b>Unidad de estudio</b> Recepción de hotel (120 horas)	<b>Unidad de estudio</b> Embalaje de equipaje en hoteles (40 horas)	<b>Unidad de estudio</b> Operaciones de caja en hoteles (40 horas)
<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Resultados de aprendizaje</b>
3. Realizar inventarios de patrimonio turístico, considerando los elementos del turismo y la normativa vigente.  4. Discriminar los elementos del producto turístico como herramienta en la búsqueda de servicios de calidad.	3. Aplicar los aspectos técnicos relacionados con el manejo de puntos del front office del hotel, según las normas internacionales de servicio al cliente.  4. Implementar buenas prácticas de desarrollo sostenible que promuevan la salud y el bienestar de los clientes del hotel.  5. Emplear formas de comunicación asertiva durante	3. Demostrar ética personal y empresarial en la prestación de servicios al turista nacional y extranjero.  4. Ejecutar buenas prácticas de desarrollo sostenible durante la ejecución de sus funciones en empresas de alojamiento.	3. Aplicar los principios de discernimiento y responsabilidad en la manipulación de activos de la empresa.  4. Utilizar las tecnologías como recurso, profundizando y dinamizando el aprendizaje del manejo de activos de la empresa.

**Operaciones en empresas de alojamiento**

**Recepción hotelera**

<p><b>Unidad de estudio</b> Información turística en hoteles (120 horas)</p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Recepción de hotel (120 horas)</p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Embalaje de equipaje en hoteles (40 horas)</p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Operaciones de caja en hoteles (40 horas)</p>
<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <p>5. Diferenciar los tipos de folclor presentes en la actividad turística del país.</p> <p>6. Interpretar los aspectos básicos de la legislación turística vigente, en relación con las operaciones de empresas hoteleras y turismo en general.</p>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <p>el servicio al cliente en la recepción del hotel,</p>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p>



**Operaciones en empresas de alojamiento**

**Recepción hotelera**

<p><b>Unidad de estudio</b> Información turística en hoteles (120 horas)</p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Recepción de hotel (120 horas)</p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Embalaje de equipaje en hoteles (40 horas)</p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Operaciones de caja en hoteles (40 horas)</p>
<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <p>7. Implementar buenas prácticas al prestar servicios turísticos, tomando en consideración los deberes y obligaciones desde el ámbito de la ética profesional</p> <p>8. Determinar los orígenes y organización de la hotelería en el ámbito nacional e internacional.</p>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p>

**Operaciones en empresas de alojamiento**

**Recepción hotelera**

<p><b>Unidad de estudio</b> Información turística en hoteles (120 horas)</p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Recepción de hotel (120 horas)</p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Embalaje de equipaje en hoteles (40 horas)</p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Operaciones de caja en hoteles (40 horas)</p>
<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <p>9. Aplicar técnicas básicas de primeros auxilios en la atención primaria de turistas, considerando las normas de salud ocupacional.</p> <p>10. Explicar los criterios utilizados para la categorización de hoteles en el ámbito nacional (CST) e internacional y la importancia de la sostenibilidad turística.</p>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p>

**Operaciones en empresas de alojamiento**

**Recepción hotelera**

<p><b>Unidad de estudio</b> Información turística en hoteles (120 horas)</p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Recepción de hotel (120 horas)</p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Embalaje de equipaje en hoteles (40 horas)</p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Operaciones de caja en hoteles (40 horas)</p>
<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <p>11. Utilizar elementos del autocontrol, como herramienta en el desempeño de las funciones asignadas en empresas que brindan servicios de alojamiento.</p>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p>

## Operaciones en empresas de alojamiento

### Reservaciones de hotel

#### Unidad de estudio

Promoción de servicios complementarios en hoteles (Concierge)  
(80 horas)

#### Resultados de aprendizaje

1. Determinar los servicios que ejecuta el Departamento de Concierge en el cumplimiento de las labores, en hoteles de alta calidad.
2. Determina las funciones que ejecuta el Concierge, durante la prestación de servicios especializados aplicando los protocolos en hoteles de alta calidad, según estándares internacionales.
3. Examinar restricciones establecidas por las políticas del hotel al Departamento de Concierge, aplicando los protocolos establecidos.
4. Ejecutar técnicas relacionadas con la comunicación asertiva aplicadas al campo de la hotelería y el turismo.
5. Transmitir con propiedad la manera del ser costarricense como ente diferenciador en una ciudadanía con identidad.

#### Unidad de estudio

Reservas de habitaciones en hoteles (80horas)

#### Resultados de aprendizaje

1. Explicar los elementos básicos que conlleva elaborar reservas de hotel, con calidad internacional.
2. Aplicar los protocolos de atención al cliente en el hotel, en materia de reservas, con calidad.
3. Comprender las reglas implícitas y explícitas comunicacionales, sus opiniones y/o emociones bajo un ambiente laboral cordial.
4. Utilizar la tecnología en la elaboración de reservas de hotel, manipulando el software específicos de hotel, buscadores, entre otros para la elaboración de reservas.

**Operaciones en Empresas de Alojamiento**

**Tecnología de información para el alojamiento**

**Unidad de estudio**

Herramientas para la producción de documentos

**(68 horas)**

**Unidad de estudio**

Herramientas y análisis de la información

**(40 horas)**

**Unidad de estudio**

Internet de todo y seguridad de datos

**(52 horas)**

**Resultados de aprendizaje**

1. Aplicar las funciones básicas de un procesador de textos en la elaboración de documentos.
2. Utilizar las herramientas que presenta la hoja electrónica para la elaboración de documentos.
3. Generar presentaciones con los elementos básicos de un editor, para la presentación de documentos de forma dinámica.
4. Describir los elementos que integran el entorno web.

**Resultados de aprendizaje**

1. Examinar las características de los datos, usos, tipos y su relación con bases de datos.
2. Elaborar bases de datos mediante la ejecución de operaciones de manipulación de la información.
3. Aplicar principios éticos y legales en el acceso, uso y análisis de la información obtenida a partir de grandes volúmenes de datos.

**Resultados de aprendizaje**

1. Evaluar la importancia del internet en cada aspecto cotidiano de la vida y como se interconectan los objetos.
2. Formular propuestas de transmisión de internet de todo, unificando objetos, personas, datos y procesos.
3. Explicar la importancia de la protección de la información que se maneja en el ciber mundo y los tipos de ataques que pueden presentarse.

**Operaciones en Empresas de Alojamiento**

**Tecnología de información para el alojamiento**

**Unidad de estudio**

Herramientas para la producción de documentos

**(68 horas)**

**Unidad de estudio**

Herramientas y análisis de la información

**(40 horas)**

**Unidad de estudio**

Internet de todo y seguridad de datos

**(52 horas)**

**Resultados de aprendizaje**

5. Aplicar las herramientas colaborativas para la elaboración de documentos en la nube.
6. Implementar procesos de autoaprendizaje que propicien el uso herramientas ofimáticas mediante software de código abierto y licenciado.
7. Utilizar las tecnologías como recurso, profundizando y dinamizando el aprendizaje, en respuesta a situaciones de la vida cotidiana.

**Resultados de aprendizaje**

4. Desarrollar capacidades para el acceso a la información de forma eficiente haciendo un uso preciso, responsable, creativo y crítico de la misma.

**Resultados de aprendizaje**

4. Evaluar alternativas para la protección de los dispositivos informáticos, la red y la organización.
5. Distingue las características del ámbito de la ciberseguridad, sus principios y las medidas de seguridad cibernética.
6. Ilustrar los procedimientos para la protección e integridad de los datos mediante el uso de tecnologías.
7. Aplicar los principios de discernimiento y responsabilidad en el manejo y protección de los datos.



**Nivel: Undécimo**

**Operaciones en Empresas de Alojamiento.**

**Recepción hotelera.**

**Unidad de estudio**

Revisión técnica nocturna de recepción.  
(80 horas)

**Unidad de estudio**

Servicio al cliente en hoteles.  
(80 horas)

**Resultados de aprendizaje**

1. Ejecutar las operaciones técnicas nocturnas de hotel, con base en las normas y políticas establecidas.
2. Implementar las funciones técnicas relacionadas con el manejo de la recepción nocturna de hotel.
3. Elaborar reportes técnicos relacionados con la recepción nocturna de hotel.
4. Coordinar con los departamentos del hotel aspectos técnicos propios del quehacer de turno.
5. Desarrollar la tecnología digital en el manejo de una recepción nocturna de hotel.
6. Ejecutar buenas prácticas de comunicación asertiva en el campo de la hotelería y el turismo, según políticas institucionales.

**Resultados de aprendizaje**

1. Explica los fundamentos técnicos relacionados con el servicio al cliente.
2. Demuestra la implementación de protocolos y procedimientos técnicos relacionados con el servicio al cliente de hotel.
3. Aplicar los principios para el servicio al cliente.
4. Implementar acciones que favorezcan la ejecución de actividades de manera colaborativa para el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa de alojamiento.
5. Utilizar la tecnología como herramienta para el buen servicio al cliente, la recolección de información para la toma de decisiones y planificación de mejora continua.

## Operaciones en Empresas de Alojamiento.

### Entretenimiento de hotel.

**Unidad de estudio**  
Entretenimiento turístico en hoteles.  
(80 horas)

#### Resultados de aprendizaje

1. Aplicar técnicas orientadas al entretenimiento de la clientela en hoteles de clase superior, con base en las normas de salud ocupacional.
2. Emplear técnicas de preparación corporal y la aplicación de rutinas de entretenimiento, considerando las normas de salud ocupacional y estándares de calidad.
3. Demostrar habilidades para el entretenimiento de clientes relacionadas con el género teatro y su manejo artístico.
4. Desarrollar coreografías nacionales e internacionales, orientadas al entretenimiento de los clientes en hoteles, con base en modelos internacionales.

**Unidad de estudio**  
Bienestar y turismo.  
(80 horas)

#### Resultados de aprendizaje

1. Identificar las características del wellness y su implementación en el sector turismo en Costa Rica y el mundo.
2. Implementar técnicas e instrumentos para la búsqueda del bienestar del huésped durante la estadía de hotel, según normas internacionales.
3. Elaborar programas orientados a la conexión de los clientes del hotel, mediante la ejecución de buenas prácticas de turismo de bienestar, que promuevan experiencias en armonía con la naturaleza y el confort, con normas de salud ocupacional.
4. Implementar acciones orientadas a la resolución de problemas propios de las empresas de alojamiento, considerando los elementos que proporciona el entorno.

**Operaciones en Empresas de Alojamiento.**

**Entretenimiento de hotel.**

**Unidad de estudio**

Entretenimiento turístico en hoteles.

**(80 horas)**

5. Desarrollar productos de artesanías o pasatiempos utilizando materiales de residuos, bajo normas de responsabilidad social.
6. Diseñar actividades de entretenimiento orientadas al entrenamiento y animación a clientes en empresas de alojamiento.

**Unidad de estudio**

Bienestar y turismo.

**(80 horas)**

5. Manifiesta características propias del ser costarricense, que refuercen la identidad del país, considerando el bienestar del ser humano y el respeto por los recursos naturales.

## Operaciones en Empresas de Alojamiento.

### Alojamiento.

**Unidad de estudio**  
Limpieza de cuartos de hotel.  
(40 horas)

#### Resultados de aprendizaje

1. Implementar protocolos de limpieza y desinfección para las habitaciones de hotel y áreas comunes, con base en las normas internacionales y las políticas organizacionales.
2. Coordinar estrategias para implementación de planes y protocolos de limpieza de habitaciones, con base en las normas internacionales y las políticas organizacionales.
3. Elaborar reportes técnicos relacionados con la ocupación real del hotel.
4. Utilizar información de las oportunidades de aprendizaje disponibles, que promuevan la productividad y el trabajo decente en el campo de la hotelería y el turismo.

**Unidad de estudio**  
Regiduría de pisos en hotel.  
(120 horas)

#### Resultados de aprendizaje

1. Realizar labores para la ejecución de los procesos de conducción del personal y comunicación interna del departamento de ama de llaves de hotel.
2. Establece acciones para el cumplimiento de las labores y controles establecidos en la atención y el funcionamiento de: habitaciones, áreas públicas, suministros de insumos, trámite de averías, desperdicios e inventarios del departamento de ama de llaves del hotel haciendo uso de recursos tecnológicos e instrumentos de control según protocolos y políticas organizacionales.
3. Demostrar habilidades técnicas en la conducción de personal y comunicación interna del departamento de ama de llaves de hotel.
5. Ejecutar labores orientadas al manejo de inventarios de los insumos requeridos en la regiduría de pisos en empresas de

## Operaciones en Empresas de Alojamiento.

### Alojamiento.

<b>Unidad de estudio</b> Limpieza de cuartos de hotel. <b>(40 horas)</b>	<b>Unidad de estudio</b> Regiduría de pisos en hotel. <b>(120 horas)</b>
5. Aplicar buenas prácticas de desarrollo sostenible mediante la utilización de productos verdes en el campo de la hotelería y el turismo.	alojamiento; utilizando herramientas tecnológicas, según protocolos establecidos y políticas organizacionales.  6. Aplicar técnicas básicas de diseño, elaboración de arreglos florales y decoración interna en empresas de alojamiento.  7. Aplicar técnicas de preparación, tratamiento y lavado de ropa en hoteles según protocolos establecidos y las políticas organizacionales.  8. Realizar informes técnicos propios del Departamento de ama de llaves haciendo uso de sistemas automatizados  9. Promover el desarrollo sostenible en la actividad turística y hotelera.  10. Aplicar técnicas de comunicación oral y escrita en la elaboración de informes y comunicaciones orales o escritas a departamentos internos del hotel o a huéspedes.

## Operaciones en Empresas de Alojamiento.

### Emprendimiento e innovación para operaciones el alojamiento.

Unidad de estudio Oportunidades de negocios. (40 horas)	Unidad de estudio Modelo de negocios. (32horas)	Unidad de estudio Creación de la empresa. (68 horas)	Unidad de estudio Plan de vida. (12 horas)
Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Explicar las características esenciales e importancia del emprendimiento haciendo un uso productivo de las tecnologías.</li> <li>2. Examinar el mercado y su entorno, aplicando herramientas de recolección de información para la identificación de oportunidades de negocio, según las nuevas tendencias.</li> <li>3. Utilizar técnicas creativas que permitan la generación de ideas de negocio innovadoras, brindando soluciones a las</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Construir modelos de negocios a partir de ideas innovadoras con propuestas de valor diferenciadoras, utilizando las herramientas y metodologías vigentes.</li> <li>2. Validar modelos de negocios, mediante el diseño de productos mínimos viables aplicando metodologías vigentes.</li> <li>3. Desarrollar el plan de puesta en marcha del</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir los tipos de empresas con los cuales se puede desarrollar un negocio.</li> <li>2. Estructurar el negocio con el enfoque orientado al cliente a través del plan de negocio.</li> <li>3. Realizar labores en las áreas funcionales que conforman la empresa de práctica propuesta aplicando los principios de la administración y lo establecido en el plan de negocios.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estimar el nivel alcanzado en la gestión del emprendimiento según las metas y objetivos propuestos en el plan de negocio, para la obtención de la certificación empresarial.</li> <li>2. Evaluar las oportunidades que ofrece la sociedad para el desarrollo y consolidación del emprendimiento.</li> <li>3. Emplear el aprendizaje permanente como herramienta en el desarrollo</li> </ol>

## Operaciones en Empresas de Alojamiento.

### Emprendimiento e innovación para operaciones el alojamiento.

Unidad de estudio Oportunidades de negocios. (40 horas)	Unidad de estudio Modelo de negocios. (32horas)	Unidad de estudio Creación de la empresa. (68 horas)	Unidad de estudio Plan de vida. (12 horas)
<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Resultados de aprendizaje</b>
<p>necesidades detectadas en los clientes potenciales.</p> <p>4. Proponer soluciones creativas e innovadoras a necesidades y oportunidades del mercado.</p> <p>5. Valorar el impacto social, económico y ambiental que generan las propuestas de proyectos de negocios sostenibles.</p>	<p>modelo de negocio y lanzamiento del producto.</p> <p>4. Aplicar estrategias de negociación en el proceso de validación de propuestas de negocios.</p> <p>5. Validar propuestas de negocios tomando en consideración el compromiso con la sociedad local y global.</p>	<p>4. Aplicar los principios de servicio con un enfoque orientado al cliente en la puesta en marcha del plan de negocio.</p> <p>5. Elegir las mejores estrategias para búsqueda de información a través del uso de las tecnologías de forma individual o colaborativa.</p>	<p>de competencias para el fortalecimiento de su desempeño en el área de formación técnica, personal y el de su plan de vida.</p> <p>4. Planificar su vida, considerando sus competencias, recursos y el entorno, contribuyendo al desarrollo de una cultura emprendedora.</p>

**Nivel: Duodécimo**

**Operaciones en Empresas de Alojamiento.**

**Entretenimiento de hotel.**

**Unidad de estudio**  
Actividades lúdicas en hoteles.  
(40 horas)

**Resultados de aprendizaje**

1. Desarrollar buenas prácticas de entretenimiento lúdico en las instalaciones del hotel, aplicando normas de seguridad.
2. Des
3. arrollar programas de actividades lúdicas de entretenimiento en tierra y agua, aplicando normas de seguridad y salud ocupacional.
4. Aplicar técnicas de entretenimiento, lúdico –educativo, considerando las normas de seguridad.
5. Desarrollar talleres de manualidades para jóvenes y adultos hospedados en el hotel, considerando las normas de seguridad y salud ocupacional.
6. Proponer soluciones creativas e innovadoras a necesidades y problemas cotidianos de las empresas de alojamiento.
7. Ejecutar acciones que promuevan la educación para el desarrollo sostenible, en cada actividad del servicio hotelero.

**Unidad de estudio**  
Actividades de acondicionamiento físico en hoteles.  
(60 horas)

**Resultados de aprendizaje**

1. Desarrollar ejercicios físicos en tierra y agua para el entretenimiento de los turistas del hotel, con base en estándares nacionales y normas de salud ocupacional.
2. Generar rutinas de ejercicios físicos que promuevan la inclusión de huéspedes con algún tipo de discapacidad.
3. Examinar hábitos para una vida saludable.
4. Demostrar características de liderazgo a través del proceso de aprendizaje expresando sus potencialidades y maximizando sus rendimientos y de quiénes de rodean.



## Operaciones en Empresas de Alojamiento.

### Alojamiento.

**Unidad de estudio**  
Marketing de hotel.  
(48 horas)

**Unidad de estudio**  
Grupos y convenciones en hoteles.  
(52 horas)

#### Resultados de aprendizaje

1. Examinar las características y aplicación de herramientas, estrategias y tácticas del marketing digital.
2. Diseñar campañas en redes sociales, que propicien el alcance de los objetivos propuestos en la promoción y ventas en hoteles, según población meta y normas internacionales.
3. Aplicar estrategias de mercadeo digital en el seguimiento y control de la estadía de huéspedes, con base en las normas internacionales y las políticas del hotel.
4. Utilizar la estrategia del remarketing para la captación de clientes potenciales del hotel, según la legislación vigente.
5. Desarrollar capacidades en el uso de la tecnología como una forma para la obtención de oportunidades laborales en el sector de hotelería y turismo.

#### Resultados de aprendizaje

1. Aplicar protocolos en el manejo y atención de grupos en hoteles.
2. Coordinar la organización de convenciones y eventos especiales, según protocolos y políticas de la empresa de alojamiento.
3. Examinar medidas urgentes para el combate del cambio climático y sus efectos en operaciones en empresas de alojamiento.
4. Implementar acciones que favorezcan la realización de actividades de manera colaborativa para el cumplimiento de las metas de la empresa de alojamiento.

**Operaciones en Empresas de Alojamiento.**

**Alojamiento.**

**Unidad de estudio**  
Marketing de hotel.  
(48 horas)

**Unidad de estudio**  
Grupos y convenciones en hoteles.  
(52 horas)

**Resultados de aprendizaje**

6. Demostrar conductas que reflejen compromiso ético aplicando principios y valores en el ejercicio de las labores propias de la hotelería y el turismo.

**Resultados de aprendizaje**

## Operaciones en Empresas de Alojamiento.

### Control de calidad en hoteles.

**Unidad de estudio**  
Supervisión técnica de calidad de hoteles.  
(160 horas)

#### Resultados de aprendizaje

1. Interpretar los estándares de calidad establecidos por la administración de las empresas de alojamiento. Planificar las actividades del seguimiento de la calidad, según las políticas organizacionales.
2. Examinar el papel que juega la estadística en el sector turismo, fuentes de información, técnicas de recolección de datos y las fases de la investigación estadística.
3. Diseñar instrumentos para el seguimiento de la calidad de las diferentes áreas de la empresa de alojamiento, según las políticas de la organización.
4. Ejecutar acciones para el control de la calidad en las diferentes áreas de la empresa de alojamiento (habitaciones, mantenimiento de instalaciones, recepción, reservaciones, áreas públicas servicio a la habitación), según las políticas establecidas.

**Unidad de estudio**  
Proveeduría y mantenimiento en hoteles.  
(40 horas)

#### Resultados de aprendizaje

1. Interpretar el funcionamiento y la organización del departamento de compras, según las políticas del hotel.
2. Ejecutar sistemas de compras automatizados, para proveeduría de hotel, con base en la legislación vigente.
3. Aplicar los principios de la Innovación y creatividad en el desarrollo de las actividades en la hotelería y turismo.
4. Establecer los pasos para el fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad.

## Operaciones en Empresas de Alojamiento.

### Control de calidad en hoteles.

**Unidad de estudio**  
Supervisión técnica de calidad de hoteles.  
(160 horas)

**Unidad de estudio**  
Proveeduría y mantenimiento en hoteles.  
(40 horas)

#### Resultados de aprendizaje

5. Coordinar labores para el mantenimiento y reparación de las instalaciones, según plan preventivo y correctivo de la empresa.
6. Aplicar instrumentos de control de la calidad del Departamento de servicio al cliente de la empresa de alojamiento.
7. Utilizar tecnologías de la información y comunicación en la implementación de los controles de calidad.
8. Elaborar informes requeridos por la empresa de alojamiento, según los requerimientos organizacionales.
9. Aplicar buenas prácticas que promuevan el alcance de las metas establecidas en el Objetivo 12 del Desarrollo Sostenible.
10. Aplicar los principios de discernimiento y responsabilidad en la ejecución de actividades propias de las empresas de alojamiento y en las relaciones con otras personas.

#### Resultados de aprendizaje

## Subárea Recepción hotelera



### Descripción de la subárea Recepción hotelera.

La subárea Recepción hotelera está compuesta por cuatro unidades de estudio: Información turística en hoteles, Recepción en hotel, Embalaje de equipaje en hoteles y Operaciones de caja en hoteles. Todas ellas se caracterizan por ser operaciones realizadas en empresas de alojamiento dirigidas a acoger y agasajar con amabilidad y generosidad a los invitados o extraños.

Existen algunas palabras con raíces latinas que están estrechamente relacionadas como hospital, hospicio y hostel. En cada una de ellas el significado principal se centra en un anfitrión que da la bienvenida y responde a las necesidades de las personas ausentes temporalmente de sus hogares.

Los requerimientos de un huésped tradicionalmente son: alimentación, bebidas y alojamiento o refugio. Adicionalmente, algunos dueños de hoteles proveen tipos de entretenimiento a sus invitados.

Es fundamental informar los atractivos y servicios turísticos al mayor número de personas que estén en posibilidades de adquirirlos, mediante los medios adecuados que despierten el interés hasta transformarlo en deseo y este en una verdadera necesidad. La promoción turística puede entonces crear nuevas necesidades en los individuos.

Los métodos que se utilizan para hacer llegar la información a los mercados turísticos son múltiples y variados; todos constituyen un complejo sistema que se denomina promoción turística, la cual forma parte del área de comercialización y queda subordinada al plan de marketing turístico.



Operaciones en empresas hoteleras es la acción y efecto de alojar o alojarse (hospedar, aposentar, colocar una cosa dentro de otra). El uso más frecuente del término está vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones. Los hoteles, los albergues y las posadas son tipos de operaciones en empresas hoteleras.

La recepción de hotel constituye la primera impresión del huésped que arriba, por tanto comprende la mayor parte de las horas de la subárea.

La presentación personal de los estudiantes de operaciones en empresas hoteleras debe ser impecable, acorde con los puestos de trabajo. Aspectos como el cabello, manos, zapatos, perfume y joyería deben ser discretos. Se requiere del uso de un uniforme con chaqueta tipo blazer, elegante y sobrio, con la respectiva adaptación a la zona del país. El estudiante debe identificarse con una placa que incluya su nombre y el logo MEP-Turismo propio de la especialidad.

La unidad de embalaje de equipaje en hotel constituye la figura y funciones de los botones, encargados de los traslados del equipaje y otras comisiones de un hotel de primera categoría.

La unidad de operaciones de caja en hoteles concentra las funciones de compra y venta de divisas, operaciones de caja chica, entre otros.

**Tabla de distribución de las unidades de estudio de la subárea Recepción hotelera**

UNIDADES .....	SEMANAS.....	HORAS ANUALES
1 Información turística en hoteles.	15	120
2 Recepción de hotel.	15	120
3 Embalaje de equipaje en hoteles.	5	40
4 Operaciones de caja en hoteles.	5	40

**Propósito:** Desarrollar capacidades en las personas estudiantes para la atención de la recepción en hoteles, haciendo uso de tecnologías de información, acogiendo y recibiendo a los huéspedes y brindando la información requerida de manera oportuna y profesional.



Especialidad <sup>8</sup> : <b>Operaciones en empresas de alojamiento</b>	Modalidad: <b>Comercial y servicios.</b>	Campo detallado <sup>9</sup> : <b>1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes.</b>	Nivel: <b>Décimo.</b>
Subárea: <b>Recepción hotelera.</b>	Unidad de estudio <b>Información turística en hoteles</b>		Tiempo estimado: <b>120 horas.</b>
Competencias para el desarrollo humano: <b>1. Autocontrol</b>		Eje política educativa <sup>10</sup> : <b>Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad</b>	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>11</sup>
1. Explicar los elementos de la información turística del país, utilizada como soporte a las ventas en la organización de hotel, atendiendo los parámetros de calidad y de servicio al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realidad nacional.</li> <li>Indicadores del país en torno al ámbito: <ul style="list-style-type: none"> <li>Político.</li> <li>Social.</li> <li>Educación.</li> <li>Cultural</li> </ul> </li> <li>Rutas nacionales.</li> <li>Aeropuertos nacionales.</li> <li>Servicios de transporte interno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce los elementos básicos de la información turística del país.</li> <li>Discrimina indicadores del ámbito político, social, educativo y cultural relacionado con información turística del país.</li> <li>Identifica información turística relacionada con rutas nacionales, aeropuertos y servicios de transporte interno que promueven las ventas del hotel.</li> </ul>

<sup>8</sup> Nombre de la Cualificación del estándar aprobado del MNC EFTP CR.

<sup>9</sup> Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

<sup>10</sup> Política Educativa “Persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”.

<sup>11</sup> Indicadores para la macro evaluación.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>11</sup>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio al cliente para atención del turista.</li> <li>Ejes fundamentales del turismo nacional: <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores turísticos</li> <li>Cifras económicas generadas por el Sector turismo.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Detalla los elementos básicos de información turística que intervienen en la organización de un hotel.</li> <li>Señala las ventajas de los ejes fundamentales del turismo nacional, según parámetros de calidad y servicio al cliente del hotel.</li> <li>Ejemplifica generalidades básicas de la actividad turística considerando los parámetros de calidad y servicio al cliente, en el contexto de su comunidad o región.</li> </ul>
2. Describir las generalidades del turismo y sus conceptos básicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generalidades del turismo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Definiciones de turismo.</li> <li>Conceptos de tiempo libre.</li> <li>Evolución del turismo internacional.</li> <li>Clasificación del turismo.</li> <li>Tipos y formas de turismo.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce las generalidades del turismo y su evolución.</li> <li>Distingue la clasificación del turismo.</li> <li>Identifica los tipos y formas de turismo.</li> </ul>
3. Realizar inventarios de patrimonio turístico, considerando los elementos del turismo y la normativa vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Turismo sus repercusiones en la economía.</li> <li>Turismo mundial.</li> <li>Patrimonio turístico: <ul style="list-style-type: none"> <li>Definiciones.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce definiciones de patrimonio turístico y sus jerarquías.</li> <li>Menciona patrimonios turísticos disponibles en Costa Rica y el mundo que</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>11</sup>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jerarquías.</li> <li>• Inventario turístico.</li> <li>• Elementos del patrimonio</li> <li>• Turísticos.</li> <li>• Naturales.</li> <li>• Antropológicos.</li> <li>• Planta turística.</li> <li>• Infraestructura.</li> <li>• Superestructura.</li> <li>• Ámbito geográfico.</li> <li>• Participación.</li> <li>• Actividad.</li> </ul>	<p>pueden utilizarse, mediante procesos de transformación, para la satisfacción de las necesidades turísticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distingue los elementos básicos relacionados con la toma de información de inventarios de patrimonio turístico, según lo establecido en la normativa vigente.</li> <li>• Elabora inventarios de patrimonio turístico, atendiendo lo indicado en la normativa vigente.</li> </ul>
4. Discriminar los elementos del producto turístico como herramienta en la búsqueda de servicios de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información turística nacional:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades de planeamiento.</li> <li>• Zona turística.</li> <li>• Área turística.</li> <li>• Núcleos turísticos.</li> <li>• Complejo turístico.</li> <li>• Corredores turísticos de traslado y estadía.</li> <li>• Unidad turística.</li> <li>• Conjunto turístico.</li> <li>• Categorías de manejo de las áreas de conservación.</li> <li>• Parque nacional.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica información turística de Costa Rica, que sirva como elemento para la venta del producto turístico, atendiendo los parámetros de calidad y el desarrollo sostenible.</li> <li>• Reconoce las unidades de planeamiento, zona y área turística.</li> <li>• Distingue conceptos básicos asociados a los servicios turísticos.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>11</sup>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reserva biológica.</li> <li>• Reserva forestal.</li> <li>• Reserva natural absoluta.</li> <li>• Humedal.</li> <li>• Corredor biológico.</li> <li>• Zona protectora.</li> <li>• Monumento Nacional.</li> <li>• Estación experimental.</li> <li>• Refugio silvestre.</li> <li>• Refugios nacionales. (Estatales).</li> <li>• Refugios mixtos.</li> <li>• Refugios privados.</li> <li>• Áreas de Conservación.</li> <li>• Guanacaste.</li> <li>• Tempisque.</li> <li>• Arenal Huetar Norte.</li> <li>• Arenal, Tempisque.</li> <li>• Cordillera Volcánica Central.</li> <li>• Tortuguero.</li> <li>• La Amistad Caribe.</li> <li>• La Amistad Pacífico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferencia las categorías de manejo de las áreas de conservación de Costa Rica.</li> <li>• Brinda servicios de información turística, como herramienta para la promoción y ventas de productos del hotel, siguiendo los parámetros de calidad y el desarrollo sostenible.</li> <li>• Determina la importancia de los elementos básicos en la venta del producto turístico, considerando las normas de calidad y el desarrollo sostenible.</li> </ul>
5. Diferenciar los tipos de folclor presentes en la actividad turística del país.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifestaciones.</li> <li>• Folclor.</li> <li>• Tipos de folclor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce las manifestaciones de la cultura popular de los pueblos de Costa Rica, como elemento para la venta del producto turístico.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>11</sup>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amenazas que causan la pérdida de tradiciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explica los tipos y características del folclor costarricense para el desarrollo del turismo nacional y su función como elemento diferenciador.</li> <li>Identifica las causas que amenazan la pérdida de tradiciones</li> </ul>
6. Interpretar los aspectos básicos de la legislación turística vigente, en relación con las operaciones de empresas hoteleras y turismo en general.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normativa y legislación vigente relacionada con el turismo y la hotelería: <ul style="list-style-type: none"> <li>Casinos.</li> <li>Certificado de sostenibilidad turística.</li> <li>Declaratorias turísticas.</li> <li>Hospedaje turístico.</li> <li>Impuestos.</li> <li>Instituto Costarricense de Turismo (ICT).</li> <li>Marca país.</li> <li>Turismo salud.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica la normativa y legislación vigente que regula las empresas y actividades turísticas.</li> <li>Describe la normativa y legislación vigente que regula las empresas y actividades turísticas.</li> <li>Explica la legislación vigente aplicada en servicios turísticos ofrecidos en Costa Rica.</li> </ul>
7. Implementar buenas prácticas al prestar servicios turísticos, tomando en consideración los deberes y obligaciones desde el ámbito de la ética profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto de ética: <ul style="list-style-type: none"> <li>Características de la ética.</li> <li>Características de la moral.</li> <li>Ética laboral.</li> <li>Deberes y derechos.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce las características de la ética y la moral.</li> <li>Distingue normas éticas propias de la actividad de turística.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>11</sup>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de seguridad.</li> <li>• Eficiencia y eficacia.</li> <li>• Servicio al cliente.</li> <li>• Frustración.</li> <li>• Rotación de puestos.</li> <li>• Ética personal.</li> <li>• Autoestima.</li> <li>• Autorrealización.</li> <li>• Respeto a la vida.</li> <li>• Dignidad humana.</li> <li>• Libertad.</li> <li>• Ética corporal.</li> <li>• Acoso sexual.</li> <li>• Integridad física.</li> <li>• Sexualidad humana.</li> <li>• Acciones autodestructivas.</li> <li>• Código de conducta para la protección de niños y adolescentes, contra la explotación sexual, comercial en viajes y turismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica los deberes y obligaciones que cumple el prestador de servicios turísticos, en materia de ética profesional.</li> <li>• Demuestra deberes y obligaciones éticas cuando presta servicios turísticos.</li> </ul>
8. Determinar los orígenes y organización de la hotelería en el ámbito nacional e internacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orígenes de la hotelería mundial y de Costa Rica:</li> <li>• Definición de hotel:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reseña los orígenes de la hotelería costarricense y mundial.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>11</sup>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de empresas de hospedaje turístico.</li> <li>Categorización de las empresas de hospedaje turístico.</li> <li>Tipos de organigrama:</li> <li>Distribución departamental de los hoteles.</li> <li>Relación entre los diferentes departamentos del hotel.</li> <li>Definición de servicios turísticos:</li> <li>Servicio al cliente para la hotelería.</li> <li>Clasificación de los servicios turísticos.</li> <li>Tipos de servicios turísticos ofrecidos de acuerdo al tipo de hotel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica los tipos de empresas de hospedaje turístico, categorías y estructura administrativa.</li> <li>Explica la organización de la hotelería de Costa Rica.</li> <li>Clasifica los servicios turísticos según la normativa vigente.</li> <li>Distingue los tipos de servicios turísticos ofrecidos según el tipo de hotel.</li> <li>Discrimina la importancia de la evolución de los servicios turísticos ofrecidos en Costa Rica y el mundo.</li> </ul>
9. Aplicar técnicas básicas de primeros auxilios en la atención primaria de turistas, considerando las normas de salud ocupacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conceptos básicos de primeros auxilios: <ul style="list-style-type: none"> <li>Proteger.</li> <li>Alertar.</li> <li>Socorrer.</li> <li>Legislación. (incluir qué legislación)</li> <li>Aspectos éticos.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce protocolos de atención en primeros auxilios básicos.</li> <li>Describe los conceptos básicos de atención en primeros auxilios.</li> <li>Ejecuta prácticas básicas de primeros auxilios, en la atención de turistas</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>11</sup>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos morales.</li> <li>• Procedimientos para la revisión primaria.</li> <li>• Asegurar la escena.</li> <li>• Pasos a realizar.</li> <li>• Fracturas y quemaduras.</li> <li>• Inmovilización de miembros.</li> <li>• Tipos de fracturas.</li> <li>• Tipos de quemaduras.</li> <li>• Asfixias.</li> </ul>	atendiendo lo establecido en la legislación vigente.
10. Explicar los criterios utilizados para la categorización de hoteles en el ámbito nacional (CST) e internacional y la importancia de la sostenibilidad turística.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios de la Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientales.</li> <li>• La comunidad.</li> <li>• El personal de la empresa.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce el concepto de sostenibilidad turística.</li> <li>• Distingue los criterios utilizados para la categorización de hoteles en el ámbito nacional e internacional.</li> <li>• Contrasta los elementos básicos que intervienen para que los servicios hoteleros alcancen la CST.</li> <li>• Argumenta la CST como herramienta para la competitividad de los servicios turísticos nacionales e internacionales.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>11</sup>
11. Utilizar elementos del autocontrol, como herramienta en el desempeño de las funciones asignadas en empresas que brindan servicios de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocontrol:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Formas en cómo se pierde o recupera el autocontrol.                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas para mantener el autocontrol.</li> <li>• Dominio sobre sí mismo.</li> <li>• Control del pensamiento.</li> <li>• Control de impulsos.</li> <li>• La cautela.</li> <li>• Virtud o capacidad.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce el concepto de autocontrol y su importancia.</li> <li>• Explica formas de perder o recuperar el control.</li> <li>• Resuelve situaciones cotidianas de su área de formación técnica, aplicando técnicas de autocontrol con dominio de sí mismo.</li> </ul>

<b>Especialidad: Operaciones en empresas de alojamiento.</b>	<b>Modalidad: Comercial y servicios.</b>	<b>Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes.</b>	<b>Nivel: Décimo</b>
<b>Subárea: Recepción hotelera.</b>	<b>Unidad de estudio: Recepción de hotel.</b>		<b>Tiempo estimado: 120 horas</b>
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> <b>4. Comunicación asertiva</b>		<b>Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible</b>	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Aplicar los principios del servicio al cliente en la recepción del hotel, mediante la implementación de protocolos y estándares de calidad establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación de servicio al cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto:</li> <li>Cliente.</li> <li>Servicio al cliente.</li> <li>Importancia.</li> <li>Diferencia entre el servicio y la atención al cliente.</li> <li>Triángulo del servicio.</li> <li>La comunicación verbal y no verbal.</li> <li>Tipos de clientes.</li> <li>Principios del servicio al cliente.</li> <li>La empatía en las relaciones interpersonales exitosas.</li> <li>Perfil del recepcionista de hotel.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce la importancia del servicio al cliente.</li> <li>Distingue entre el servicio y la atención al cliente.</li> <li>Diferencia los tipos de clientes.</li> <li>Identifica el perfil del recepcionista de hotel.</li> <li>Discrimina términos técnicos utilizados en la recepción del hotel, siguiendo estándares de calidad internacional.</li> <li>Emplea los protocolos técnicos de atención a turistas en la recepción de hotel, siguiendo los estándares de calidad.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos personales del recepcionista de hotel.</li> <li>• Ética en la recepción del hotel.</li> <li>• Terminología de recepción:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• All inclusive.</li> <li>• Amenities.</li> <li>• American breakfast.</li> <li>• Arrival time.</li> <li>• Availability.</li> <li>• Back to back.</li> <li>• Barra libre.</li> <li>• Bed Occupancy.</li> <li>• Bell Captain.</li> <li>• Block.</li> <li>• Book.</li> <li>• Booking.</li> <li>• Botones (bell boy).</li> <li>• Buffet.</li> <li>• Check in.</li> <li>• Check out.</li> <li>• Concierge.</li> <li>• Continental breakfast.</li> <li>• Deluxe.</li> <li>• Did not stay (DNS).</li> <li>• Double.</li> <li>• Early arrival.</li> <li>• Front desk / hall.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza terminología de uso frecuente en la recepción de hotel.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Front.</li> <li>• Full house.</li> <li>• Gran turismo.</li> <li>• Guest.</li> <li>• Hospitality suite (room).</li> <li>• Huésped Long Stay.</li> <li>• Information Rack.</li> <li>• Joiner.</li> <li>• Junior suite.</li> <li>• King size.</li> <li>• Late check out.</li> <li>• Maid report.</li> <li>• Maitre.</li> <li>• Master Account.</li> <li>• Minibar.</li> <li>• Minor Department.</li> <li>• No Show.</li> <li>• Off season rate.</li> <li>• OK.</li> <li>• On Change.</li> <li>• On request.</li> <li>• Out of order.</li> <li>• Overnight.</li> <li>• Oversell.</li> <li>• Overstay.</li> <li>• Parlor.</li> <li>• Plugged room.</li> </ul>	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rack rate.</li> <li>• Rate.</li> <li>• Resident Manager.</li> <li>• Room service.</li> <li>• Rooming list.</li> <li>• Spa.</li> <li>• Twin.</li> <li>• Vip.</li> </ul>	
2. Elaborar diagramas técnicos de atención al cliente de hotel, según categoría internacional, protocolos establecidos, normas de salud ocupacional y normativa vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagramas de atención según el nivel del hotel.</li> <li>• Formas de diagramas según nivel de hotel.</li> <li>• Diagramas de flujo de la atención al cliente.</li> <li>• Manuales de procedimientos de atención al cliente en la recepción de hotel.</li> <li>• Protocolos de atención a huéspedes de agencias de viajes.</li> <li>• Ventas de excursiones y sus protocolos de atención.</li> <li>• Protocolos de atención de clientes con reservas por internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los tipos y características de diagramas, manuales de procedimientos y protocolos empleados según los servicios solicitados por el cliente y la categoría internacional.</li> <li>• Identifica los elementos de los diagramas de flujo para la atención de clientes en el hotel, considerando los protocolos establecidos, normas de salud ocupacional y normativa vigente.</li> <li>• Determina los pasos en los diagramas de atención de clientes en un hotel, con base en las normas de calidad y salud ocupacional.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza diagramas para la atención de los clientes según el servicio ofrecido en el hotel, con base en estándares de calidad y las normas de salud ocupacional.</li> </ul>
3. Aplicar los aspectos técnicos relacionados con el manejo de puntos del front office del hotel, según las normas internacionales de servicio al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funciones principales del recepcionista:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemas de recepción automatizados.</li> <li>Asistencia e información al cliente del hotel.</li> <li>Recepcionista del día</li> <li>Proporciona todo tipo de información acerca del hotel.</li> <li>Trámite de todos los servicios que contrate el cliente, de manera presencial, por medios electrónicos o vía telefónica.</li> <li>Control de las personas que entran y salen del establecimiento, aplicando los principios del servicio al cliente y la cortesía.</li> <li>Manejo de libro de incidencias.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce las funciones asignadas al front office del hotel, según las normas internacionales de servicio al cliente.</li> <li>Explica los principales aspectos técnicos que se ejecutan en el cumplimiento de las funciones asignadas al front office del hotel, según normas internacionales de servicio al cliente.</li> <li>Discrimina las funciones del recepcionista y el departamento de recepción.</li> <li>Emplea protocolos y normas internacionales de servicio al cliente requeridas en el manejo de puntos del front office de hotel.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámite de quejas y reclamos de los clientes.</li> <li>• Tareas administrativas e informáticas.</li> <li>• Control del estado de habitaciones libres, reservas, previsiones de llegada.</li> <li>• Resolución de conflictos con los clientes como el uso de camas supletorias.</li> <li>• Facturación del consumo y servicios del huésped.</li> <li>• Realizan labores de información turística y de información de servicios, cambio de moneda extranjera.</li> <li>• Funciones del departamento de recepción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización.</li> <li>• Mobiliario y equipo de recepción.</li> <li>• Material de trabajo.</li> <li>• Control de estado de habitaciones.</li> <li>• Reservas del día.</li> <li>• Asignación de habitaciones.</li> <li>• Precios, descuentos, paquetes y planes especiales.</li> </ul> </li> </ul>	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrada del huésped.</li> <li>• Problemas en la entrada del huésped.</li> <li>• Personas rechazadas.</li> <li>• Cambios de habitación.</li> <li>• Problemas en cambios de habitación.</li> <li>• Salida del huésped.</li> <li>• Problemas a la salida del huésped.</li> <li>• Salidas tarde.</li> <li>• Huéspedes VIP.</li> <li>• Listas de cortesías.</li> <li>• Correspondencia de huéspedes.</li> <li>• Manejo de grupos.</li> <li>• Control de llaves.</li> <li>• Emergencias.</li> <li>• Pendientes de turno.</li> <li>• Trabajo nocturno de la recepción.</li> <li>• Normas de seguridad en recepción.</li> </ul>	
4. Implementar buenas prácticas de desarrollo sostenible que promuevan la salud y el bienestar de los clientes del hotel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo Sostenible</li> <li>• Concepto</li> <li>• Objetivos del Desarrollo Sostenible según la Agenda 2030 de la UNESCO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe en qué consiste el Desarrollo Sostenible.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo 3: Salud y Bienestar. “Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”</li> <li>Normas de convivio.</li> <li>Normas de cortesía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distingue los Objetivos para el Desarrollo Sostenible según la Agenda 2030 de la UNESCO.</li> <li>Discrimina la importancia de la ejecución de buenas prácticas que promuevan el cumplimiento del Objetivo 3 Salud y Bienestar, en la atención a los clientes del hotel.</li> <li>Ejecuta normas de cortesía y convivio en la atención de clientes del hotel.</li> </ul>
5. Emplear formas de comunicación asertiva durante el servicio al cliente en la recepción del hotel,	<p>Comunicación asertiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto.</li> <li>Obstáculos para ser una persona asertiva: <ul style="list-style-type: none"> <li>Agresivo y pasivo.</li> </ul> </li> <li>Técnicas para la comunicación asertiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce el concepto e importancia de la comunicación asertiva en la atención de clientes durante la ejecución de las funciones propias de la recepción del hotel.</li> <li>Compara rasgos humanos de la persona asertiva, pasiva y agresiva.</li> <li>Aplica técnicas de comunicación asertiva en la atención de clientes durante la ejecución de las funciones propias de la recepción del hotel.</li> </ul>

Especialidad: <b>Operaciones en empresas de alojamiento.</b>	Modalidad: <b>Comercial y servicios</b>	Campo detallado: <b>1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes.</b>	Nivel: <b>Décimo</b>
Subárea: <b>Recepción hotelera.</b>	Unidad de Estudio: <b>Embalaje de equipaje en hoteles.</b>	Tiempo estimado: <b>40 horas</b>	
Competencias para el desarrollo humano: <b>6. Compromiso ético</b>		Eje política educativa: <b>Educación para el desarrollo sostenible.</b>	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Ejecutar protocolos de atención en materia de traslado y embalaje de equipaje de los huéspedes de hotel, según estándares de calidad superior y normas de salud ocupacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos de atención en materia de traslado y embalaje de equipo.</li> <li>• Funciones principales de un botones.</li> <li>• Organización del departamento de botones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones.</li> <li>• Papelería.</li> <li>• Entrada del huésped.</li> <li>• Problemas en la entrada del huésped.</li> <li>• Cambios de habitación.</li> <li>• Salida del huésped.</li> <li>• Muestreo de habitaciones.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señala los protocolos a seguir para la atención en materia de traslado y embalaje del equipaje de los huéspedes de hotel, según estándares de calidad superior y normas de salud ocupacional.</li> <li>• Distingue las funciones principales que desempeña la figura del botones.</li> <li>• Emplea los conocimientos básicos para la atención y traslado de equipaje en hoteles de clase superior.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de guardería de equipaje.</li> <li>• Localización de personas.</li> <li>• Servicio de despertados.</li> <li>• Envíos a habitaciones.</li> <li>• Manejo de grupos.</li> <li>• Valet parking.</li> <li>• Pendientes de turno.</li> <li>• Archivo.</li> <li>• Equipaje de huéspedes.</li> <li>• Controles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra habilidades en la organización de los departamentos de botones de hotel.</li> <li>• Aplica protocolos de traslado de equipaje en hoteles de clase superior, según estándares de calidad superior y normas de salud ocupacional.</li> </ul>
2. Emplea términos técnicos durante la ejecución de la función de traslado y embalaje de equipaje, en hoteles de clase superior.	<p>Términos técnicos del botones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Airport shuttle.</li> <li>• Continental breakfast.</li> <li>• Laundry.</li> <li>• Dry cleaning.</li> <li>• Pets allowed / pet-friendly.</li> <li>• Wheelchair accesible.</li> <li>• Vending machine.</li> <li>• Tip.</li> <li>• Staff meeting.</li> <li>• Booking a room.</li> <li>• Making a reservation.</li> <li>• Vacancy.</li> <li>• Check in / check out.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce términos técnicos que se utilizan durante la función del traslado y embalaje de equipaje, en hoteles de calidad superior.</li> <li>• Identifica términos técnicos que se utilizan durante la función del traslado y embalaje de equipaje, en hoteles de calidad superior.</li> <li>• Utiliza términos técnicos que se utilizan durante la función del traslado y embalaje de equipaje, en hoteles de calidad superior.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Key card.</li> <li>• Room number.</li> <li>• Damage charge.</li> <li>• Expresiones técnicas de uso cotidiano del botones en inglés. (Ver glosario).</li> <li>• Materiales de embalaje.</li> <li>• Tipos de maletas.</li> <li>• Almacenamiento de maletas.</li> </ul>	
3. Demostrar ética personal y empresarial en la prestación de servicios al turista nacional y extranjero.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso ético: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> </ul> </li> <li>• Principios y valores: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto.</li> <li>• Probidad.</li> <li>• Anticorrupción.</li> <li>• Compromiso.</li> </ul> </li> <li>• Promover el país de paz.</li> <li>• Ejecución de labores asignadas de manera responsable y compromiso ético.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce la importancia del compromiso ético en el desempeño de las funciones que ejecuta en el hotel y en la convivencia con otras personas.</li> <li>• Discrimina acciones que dan origen a conductas que reflejan falta de compromiso ético.</li> <li>• Ejecuta las labores asignadas con responsabilidad ética y profesional, aplicando los estándares establecidos por el hotel.</li> </ul>
4. Ejecutar buenas prácticas de desarrollo sostenible en durante la ejecución de sus funciones en empresas de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información al turista en relación con las buenas practicas sostenibles que implementa el hotel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica buenas prácticas orientadas a la promoción del desarrollo sostenible en empresas de alojamiento.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buenas prácticas               <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover el buen uso de aire acondicionado.</li> <li>Lavado de sábanas.</li> <li>Uso de amenidades</li> <li>Otros que protejan el ambiente.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distingue prácticas que contribuyen a la protección del ambiente en empresas de alojamiento.</li> <li>Demuestra compromiso con la sostenibilidad en el hotel mediante la ejecución de sus funciones.</li> </ul>

Especialidad: <b>Operaciones en empresas de alojamiento.</b>	Modalidad: <b>Comercial y servicios</b>	Campo detallado: <b>1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes.</b>	Nivel: <b>Décimo.</b>
Subárea <b>Recepción hotelera.</b>	Unidad de Estudio: <b>Operaciones de caja en hoteles.</b>	Tiempo Estimado: <b>40 horas</b>	
Competencias para el desarrollo humano: <b>7. Discernimiento y responsabilidad</b>		Eje Política Educativa: <b>La ciudadanía digital con equidad social</b>	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Ejecutar funciones de control de dinero y otros bienes, durante el manejo de cajas del hotel, siguiendo los protocolos establecidos y utilizando herramientas tecnológicas.	<p>Clasificación de los componentes por rubros:</p> <p>Activo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corrientes.</li> <li>• Propiedad, planta y equipo.</li> <li>• Diferido.</li> </ul> <p>Pasivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corto plazo.</li> <li>• Largo plazo.</li> <li>• Diferido.</li> <li>• Acumulado.</li> <li>• Patrimonio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce las funciones asignadas al encargado del manejo de la caja en hoteles de calidad superior.</li> <li>• Explora los elementos contabilidad, con el fin de ejecutar correctamente el manejo de caja chica de un hotel.</li> <li>• Aplica los protocolos establecidos por la organización durante la ejecución de funciones en el control y manejo del dinero y bienes en la caja del hotel.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital.</li> </ul> <p>Registro de transacciones con cuentas en el Libro de diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asientos simples.</li> <li>• Asientos compuestos.</li> <li>• Orden cronológico.</li> <li>• Mayorización.</li> <li>• Qué es una caja chica.</li> <li>• Cuáles procedimientos se aplican en el manejo de caja chica.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factura electrónica.</li> <li>• Cobros de facturas.</li> <li>• Cajas de seguridad.</li> <li>• Cambio de monedas.</li> <li>• Liquidaciones.</li> <li>• Recaudaciones diarias.</li> <li>• Cierre de caja.</li> <li>• Arqueos.</li> <li>• Custodia de fondos.</li> <li>• Informes de entrega.</li> <li>• Protocolos Post COVID</li> </ul> </li> </ul>	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
2. Aplicar procedimientos para el manejo de caja chica en la recepción de hotel, siguiendo las políticas del hotel.	<p>Equipos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formas de pago por internet <ul style="list-style-type: none"> <li>• PayPal.</li> <li>• Tarjetas.</li> <li>• Contra reembolso.</li> <li>• Transferencias bancarias.</li> <li>• Pagos a través del móvil.</li> <li>• Moneda virtual.</li> <li>• Bancos online.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examina los procedimientos para el manejo de caja chica en la recepción de hotel, siguiendo las políticas del hotel.</li> <li>• Identifica los sistemas de cobro que se emplean en las cajas de hotel.</li> <li>• Demuestra la aplicación de procedimientos en el manejo de la caja chica de hoteles de clase superior, utilizando herramientas tecnológicas, según normativa vigente y políticas organizacionales</li> </ul>
3. Aplicar los principios de discernimiento y responsabilidad en la manipulación de activos de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discernimiento y responsabilidad:</li> <li>• Concepto.</li> <li>• Importancia.</li> <li>• Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones.</li> <li>• Tipos.</li> </ul> </li> <li>• Manejo de activos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica la importancia de la ejecución de acciones con discernimiento y responsabilidad.</li> <li>• Relaciona características de las personas que actúan con responsabilidad y discernimiento.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra discernimiento y responsabilidad en el manejo de los activos de la empresa.</li> <li>• Ejecuta actividades relacionadas con la manipulación de activos asumiendo las consecuencias de sus actos.</li> <li>• Aplica el discernimiento y la responsabilidad como parte importante para la sana convivencia.</li> </ul>
4. Utilizar las tecnologías como recurso, profundizando y dinamizando el aprendizaje del manejo de activos de la empresa.	<p>Tecnologías digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso</li> <li>• Importancia en el proceso de aprendizaje.</li> <li>• Impacto en el manejo de activos de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce la importancia del uso de tecnologías digitales en el manejo de activos de las empresas.</li> <li>• Diferencia las tecnologías digitales utilizadas en el manejo de caja chica y activos de las empresas.</li> <li>• Valora el impacto económico y social de las tecnologías digitales.</li> </ul>

## Subárea Reservaciones de hotel



### Descripción de la Subárea Reservas de hotel.

La subárea Reservas de hotel atiende las unidades de estudio Promoción de servicios complementarios en hoteles y revisión técnica nocturna de recepción.

Los estudiantes podrán atender las Reservas solicitadas por las agencias de viajes e ingresarlas al sistema así como realizar su confirmación, ayudar al buen manejo del departamento de reservas en todas las funciones y responsabilidades que se le soliciten realizando correctamente los procedimientos del puesto.

Es aquel que recepciona todas las solicitudes de reservas hechas al hotel, analiza el estado ocupacional del hotel para confirmar o denegar las solicitudes hechas. Se mantiene rigurosamente actualizado de la capacidad y disponibilidad de habitaciones.

Elabora documentos oficiales cruciales en el trabajo de toda la instalación. Realiza pronósticos de ocupación para períodos de tiempo, lo que permite estar al tanto de situaciones de overbooking o bajas turísticas. Alerta sobre períodos donde debe hacerse una mayor comercialización.

Mantiene actualizada a la Recepción, respecto a la situación ocupacional, con el objetivo de captar la mayor cantidad de turismo.

Modifica, pospone, cancela y deniega solicitudes hechas, de acuerdo con las posibilidades de la instala

**Servicios complementarios en hoteles (concierge).** El *Concierge* desde su elegante escritorio o funcional mesón, brinda un servicio que en muchos casos los propios hoteles ofrecen y promocionan a sus huéspedes para gestionar, asesorar y facilitar sus requerimientos, de los cuales se pueden mencionar como los más frecuentes: reservas en restaurantes, compra o cambio de tiquetes aéreos, traslados de distintos tipos, tours o entrega de información turística, gestionar el alquiler de vehículos, adquirir entradas para eventos, coordinar visitas a joyerías o galerías de arte, compra de flores y mucho más.

Pero lo que caracteriza a un concierge es aquello que para cualquiera es complejo y por qué no, casi imposible de realizar. Por ejemplo, organizar un matrimonio express en donde no están contemplados ni siquiera los testigos, siendo en muchos casos ellos mismos parte de este significativo momento, conseguir reservas en restaurantes ya completos, gestionar traslados cuando es imposible salir o llegar al destino que se requiere; en fin, resolver o facilitar cualquier circunstancia compleja. La excelente presentación personal es indispensable para el departamento, por tanto indispensable el uso de uniforme. (ver descripción de uniforme de alojamiento)

**Reservas de habitaciones en hoteles.** Se encarga de recopilar información clave para el departamento de recepción y controles de ventas de servicios y habitaciones del hotel. Las personas que laboran en este departamento deben estar ampliamente capacitadas en técnicas de ventas y conocer ampliamente los servicios del hotel.

Este departamento determina la disponibilidad del hotel, cotiza las tarifas de las habitaciones, toma y confirma las reservaciones y las documenta. El número de personas que integran el departamento de *Reservaciones* depende de la capacidad del hotel y de la

cantidad de reservaciones diarias; es importante el uso de la tecnología para agilizar los procesos. La excelente presentación personal es indispensable para el departamento, por tanto es indispensable el uso de uniforme. (Ver descripción de uniforme de alojamiento). La presentación personal de los estudiantes de Operaciones en Empresas Hoteleras debe ser impecable, acorde con los puestos de trabajo. Aspectos como el cabello, manos, zapatos, perfume y joyería deben ser discretos. Se requiere del uso de un uniforme con chaqueta tipo blazer, elegante y sobrio, con la respectiva adaptación a la zona del país. El estudiante debe identificarse con una placa que incluya su nombre y el logo MEP-Turismo propio de la especialidad.

#### **Tabla de Distribución de unidades de estudio de la Subárea Recepción Hotelera**

<b>UNIDADES DE ESTUDIO.....</b>	<b>SEMANAS</b>	<b>HORAS ANUALES</b>
<b>1</b> Promoción de servicios complementarios en hoteles.	10	40
<b>2</b> Reservas de habitaciones en hoteles.	30	120

**Propósito:** Desarrollar las competencias específicas, genéricas y socio afectivas en la persona estudiante, que le permitan la atención responsable de las funciones asociadas a la ejecución de las reservaciones solicitadas por las agencias de viajes, ingresos al sistema, confirmaciones y aplicación de procedimientos para el buen manejo del Departamento de reservaciones.



Especialidad: <b>Operaciones en empresas de alojamiento.</b>	Modalidad: <b>Comercial y servicios</b>	Campo detallado: <b>1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes.</b>	Nivel: <b>Décimo</b>
Subárea: <b>Reservaciones de hotel.</b>	Unidad de estudio: <b>Promoción de servicios complementarios en hoteles(Concierge)</b>	Tiempo estimado: <b>40 horas</b>	
Competencias para el desarrollo humano: <b>15. Trabajo en equipo</b>		Eje política educativa: <b>Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad</b>	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Determinar los servicios que ejecuta el Departamento de Concierge en el cumplimiento de las labores, en hoteles de alta calidad.	<p>Servicios del Concierge:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios internos:</li> <li>• Protocolos post CIVID-19</li> <li>• Clientes VIP</li> <li>• Solicitudes generales.</li> <li>• Cuidados especiales.</li> <li>• Servicios externos:</li> <li>• Alquiler de automóviles y</li> <li>• Limusinas.</li> <li>• Localización de tiendas minoristas/de especialidades o</li> <li>• Investigación y comparación de productos o referidos a servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica los servicios prestados por el Departamento de Concierge del hotel, con base en estándares internacionales de servicio al cliente.</li> <li>• Emplea los protocolos especializados de atención al huésped del hotel de alta calidad.</li> <li>• Demuestra habilidades y destrezas en la atención de servicios especializados de hotel, con estándares internacionales.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	domésticos especializados referidos a servicios especializados	
2. Determina las funciones que ejecuta el Concierge, durante la prestación de servicios especializados aplicando los protocolos en hoteles de alta calidad, según estándares internacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones del Concierge: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brinda información cultural.</li> <li>• Proporciona información sobre eventos.</li> <li>• Atracciones locales. y/o en el extranjero.</li> <li>• Conciertos,</li> <li>• Obras teatrales y</li> <li>• Eventos deportivos.</li> <li>• Proporcionará información sobre su destino antes del viaje, incluyendo información cultural esencial como, por ejemplo, protocolo y etiqueta.</li> </ul> </li> <li>• Recomendaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reservas de restaurantes.</li> <li>• Acceso a una amplia red de distinguidos restaurantes a nivel nacional o cuando viaja al exterior.</li> </ul> </li> <li>• Concierge restaurantes y condiciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación.</li> <li>• Tipo de cocina.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe las funciones del Concierge.</li> <li>• Discrimina información relevante que brinda el Concierge, como parte de las recomendaciones y coordinaciones que ejecuta en la prestación del servicio al cliente del hotel.</li> <li>• Demuestra habilidades y destrezas en la aplicación de protocolos durante el cumplimiento de sus funciones.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario de atención.</li> <li>• Vestuario requerido.</li> <li>• Rango de precios.</li> <li>• Opciones generales del menú.</li> <li>• Información y coordinación de entretenimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entradas a funciones de ópera.</li> <li>• Ballet, obras teatrales,</li> <li>• conciertos,</li> <li>• Eventos deportivos.</li> <li>• Museos.</li> </ul> </li> <li>• Coordinación de servicios empresariales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando esté de viaje.</li> <li>• Proporcionar interpretaciones de emergencia.</li> <li>• Traductores,</li> <li>• Alquiler de equipos empresariales</li> <li>• Información cultural.</li> <li>• Protocolo y etiqueta.</li> </ul> </li> <li>• Recomendaciones sobre campos de golf: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información y recomendaciones.</li> <li>• Principales ciudades.</li> </ul> </li> </ul>	



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información y asistencia para actividades recreativas: o               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paseos y visitas a lugares de interés o</li> <li>• Información sobre deportes recreativos.</li> <li>• Gimnasios y centros de acondicionamiento físico.</li> </ul> </li> <li>• Servicio de recomendaciones y coordinación de regalos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arreglos florales, globos, cestas de regalos y paquetes.</li> <li>• Regalos exclusivos.</li> </ul> </li> <li>• Artículos difíciles de encontrar:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros agotados.</li> <li>• Objetos de arte.</li> <li>• Artículos especializados.</li> <li>• Coordinaciones para la entrega de los artículos seleccionados en el destino de su elección.</li> </ul> </li> </ul>	
3. Examinar restricciones establecidas por las políticas del hotel al Departamento de Concierge, aplicando los protocolos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concierge y sus restricciones:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reventa con fines profesionales o comerciales.</li> <li>• Violación de la privacidad de otra persona.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las restricciones que tiene el Concierge de hotel.</li> <li>• Distingue protocolos establecidos por la organización para la</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Violación de las leyes nacionales e internacionales.</li> <li>• Búsqueda de precios de artículos con descuento.</li> <li>• Rechazar o dejar de trabajar en una solicitud</li> <li>• proveedores no reconocidos profesionalmente y confiables</li> <li>• No informar los posibles riesgos-</li> </ul>	<p>aplicación de restricciones al Concierge del hotel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra habilidades en el manejo de casos con restricciones para el Concierge.</li> </ul>
4. Ejecutar técnicas relacionadas con la comunicación asertiva aplicadas al campo de la hotelería y el turismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación asertiva en la hotelería y el turismo.</li> <li>• Técnicas de comunicación asertiva aplicadas a la hotelería y el Turismo.</li> <li>• Canales de comunicación en los campos de la hotelería y el turismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica la importancia de la comunicación asertiva en el sector de la hotelería y el Turismo.</li> <li>• Distingue los canales de comunicación que se utilizan en el campo de la hotelería.</li> <li>• Implementa técnicas de comunicación asertiva, en la ejecución de labores propias de la hotelería y el turismo.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
5. Transmitir con propiedad la manera del ser costarricense como ente diferenciador en una ciudadanía con identidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ser “TICO”.</li> <li>• Videos del costarricense.</li> <li>• Estadísticas de cómo nos ven en el mundo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examina las características de la identidad costarricense.</li> <li>• Compara los datos estadísticos mundiales relacionados con la imagen del costarricense.</li> <li>• Aplica la idiosincrasia del ser costarricense ante los turistas y visitantes, como parte de la identidad del país.</li> </ul>

Especialidad: <b>Operaciones en empresas de alojamiento.</b>	Modalidad: <b>Comercial y servicios.</b>	Campo detallado: <b>1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes.</b>	Nivel: <b>Décimo</b>
Subárea: <b>Reservaciones de hotel.</b>	Unidad de estudio: <b>Reservas de habitaciones en hoteles.</b>	Tiempo estimado: <b>80 horas</b>	
Competencias para el desarrollo humano: <b>3. Comunicación oral y escrita</b>		Eje Política educativa: <b>La ciudadanía digital con equidad social.</b>	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Determinar los elementos que intervienen en la elaboración de reservas de hotel, aplicando los estándares de calidad internacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio al cliente para la atención de reservas. <ul style="list-style-type: none"> <li>Estándares de calidad internacional. <ul style="list-style-type: none"> <li>5 estrellas</li> <li>4 estrellas</li> <li>3 estrellas</li> <li>2 estrellas</li> <li>1 estrella</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Perfil del trabajador de hotel. <ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación al servicio.</li> <li>Que aprecie estar en contacto con personas</li> <li>Abiertos a diferentes culturas.</li> <li>Trabajar en equipo.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determina los elementos que interfieren durante la reservación en hoteles.</li> <li>Explicar el proceso de reservas de hotel, aplicando estándares de calidad internacional.</li> <li>Discrimina los elementos que interfieren en la reservación en hoteles.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser creativos e innovadores.</li> <li>• Interés en aprender idiomas.</li> <li>• Buena presencia.</li> <li>• Habilidades, destrezas y conocimientos.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades de comunicación.</li> <li>• Habilidades administrativas.</li> <li>• Habilidades de organización.</li> <li>• Habilidades sociales.</li> <li>• Habilidad resolutive.</li> </ul> </li> </ul>	
2. Aplicar los protocolos de atención al cliente en el hotel, en materia de reservas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reserva.</li> <li>• Tipos de reservas.</li> <li>• Protocolos post COVID-19.</li> <li>• Pasos para elaborar una reserva.</li> <li>• Medios de reservación de servicios de hotel.</li> <li>• Protocolos internos de reservaciones de servicios de hotel. Post COVID-19.</li> <li>• Reservas y tipos de reservas.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de reservas automatizados.</li> <li>• Terminología del departamento de reservaciones:</li> <li>• Funciones.</li> <li>• Mobiliario y equipo.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica el concepto de reservas y sus tipos.</li> <li>• Describe los protocolos internos para realizar las reservas en hoteles.</li> <li>• Explica procedimientos internos de reservaciones de habitación en hoteles.</li> <li>• Ejecuta los protocolos de reservas y manejo de clientes en el hotel.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papelería.</li> <li>• Control de reservaciones.</li> <li>• Formas impresas.</li> <li>• Tipos de habitaciones.</li> <li>• Llegada de una reservación.</li> <li>• Cambios en las reservaciones.</li> <li>• Cancelaciones.</li> <li>• Tarifas.</li> <li>• Tipos de tarifas.</li> <li>• Depósitos y reembolsos.</li> <li>• Pago de comisiones.</li> <li>• Descuentos, cortesías y cupones.</li> <li>• Extensiones de estancia</li> <li>• Allotments, (disponibilidad).</li> <li>• Paquetes y planes especiales.</li> <li>• Manejo de grupos.</li> <li>• VTP (Viaje Todo Pago).</li> <li>• Sobreventa.</li> <li>• Reportes.</li> <li>• Gráficas de ocupación.</li> <li>• Crédito.</li> <li>• Historial del huésped.</li> <li>• Archivo del departamento.</li> <li>• Códigos internacionales.</li> <li>• Sistemas automatizados de reservas.</li> </ul>	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reservas por páginas en internet.</li> <li>• Operaciones en empresas hoteleras y reservas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente cálido.</li> <li>• Amistad.</li> <li>• Anfitrión.</li> <li>• Atención individualizada.</li> <li>• Ayuda.</li> <li>• Bondad.</li> <li>• Calidad.</li> <li>• Comodidad.</li> <li>• Compartir</li> <li>• Comprensión</li> <li>• Conocer el nombre.</li> <li>• Detalles.</li> <li>• Disponibilidad.</li> <li>• Eficacia / eficiencia.</li> <li>• Entorno.</li> <li>• Esmero.</li> <li>• Familiaridad.</li> <li>• Fidelidad.</li> <li>• Generosidad.</li> <li>• Gratitude.</li> <li>• Honradez.</li> <li>• Huésped.</li> </ul> </li> </ul>	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libertad para el cliente.</li> <li>• No abrumar.</li> <li>• Nostalgia.</li> <li>• Paciencia.</li> <li>• Profesionalidad.</li> <li>• Rapidez.</li> <li>• Receptividad.</li> <li>• Respeto.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Seguridad.</li> <li>• Sencillez.</li> <li>• Simpatía.</li> <li>• Solidaridad.</li> <li>• ( Ver documento anexo de glosario de turismo)</li> </ul>	
3. Determinar los elementos que intervienen en la comunicación oral y escrita de los empleados y clientes del hotel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación oral y escrita</li> <li>• Elementos de la comunicación.</li> <li>• Comunicación asertiva.</li> <li>• Canales de la comunicación.</li> <li>• Normas y etiqueta que regulan la comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce las características de la comunicación oral y escrita.</li> <li>• Aplica y adopta la comunicación como herramienta dentro de su espacio de laboral, de forma asertiva y cordial.</li> </ul>
4. Ejecutar reservaciones en hoteles utilizando herramientas tecnológicas como	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas tecnológicas</li> <li>• Plataformas para la elaboración de reservas en la zona de influencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investiga los tipos de herramientas tecnológicas disponibles en el mercado para</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
software específicos y buscadores de habitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de las herramientas tecnológicas utilizadas en reservas de hotel según las últimas tendencias del mercado.</li> <li>• Aplicaciones para la búsqueda de habitaciones de uso más reciente en el mercado.</li> <li>• Software de reservas en la zona de influencia.</li> <li>• Buscadores de habitaciones de hotel.</li> </ul>	<p>reservas de hotel en la zona de influencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distingue los tipos de software específicos utilizados en reservas de hotel en la zona de influencia.</li> <li>• Realiza prácticas de reservas de hotel utilizando la tecnología en la zona de influencia..</li> </ul>

# Tecnologías de Información aplicada a las Operaciones en Empresas de Alojamiento



EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



### Descripción de la Subárea Tecnologías de Información para Operaciones en Empresas de Alojamiento.

Con el desarrollo de las Tecnologías de Información (TI) han surgido formas inéditas para generar, almacenar, transmitir y distribuir información, provocando cambios importantes no sólo en la educación formal y la no formal, sino también en las relaciones sociales, el trabajo, la economía, la política, la cultura y la vida cotidiana (López, 2017).

La subárea Tecnologías de Información para las Operaciones en Empresas de Alojamiento tiene como propósito brindarle al estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas en la aplicación de herramientas digitales que le faculten para encarar los cambios y transformaciones que experimenta diariamente la sociedad. Asimismo, desarrollar nuevos saberes que les permitan desempeñarse con éxito en situaciones de aprendizaje y de la vida real, que lo preparen para el intercambio, la comunicación, la interacción con otros, la reflexión, el análisis de lo aprendido y la toma de decisiones.

La subárea tiene como objetivo que el estudiante aplique el software de código abierto y licenciado, la automatización y el análisis de datos y su transmisión a través del internet, así como la evaluación de alternativas para la protección e integridad de los datos mediante el uso de tecnologías.

La subárea tiene una duración de 160 horas y se imparte en el laboratorio de cómputo institucional.

Tabla de Distribución de las Unidades de Estudio de la Subárea Tecnologías de Información para Operaciones en Empresas de Alojamiento

UNIDADES DE ESTUDIO	SEMANAS	HORAS ANUALES
① Herramientas para la producción de documentos	17	68
② Herramientas para la gestión y análisis de la información	10	40
③ Internet de todo y seguridad de los datos	13	52
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>160</b>

<b>Especialidad:</b> Operaciones en empresas de alojamiento.	<b>Modalidad:</b> <b>Comercial y Servicios</b>	<b>Campo detallado:</b> <b>1013</b> <b>Hotelería, restaurante y servicios de banquetes.</b>	<b>Nivel:</b> <b>Décimo</b>
<b>Subárea:</b> Tecnologías de información para operaciones en empresas de alojamiento.	<b>Unidad de Estudio:</b> Herramientas para la producción de documentos.		<b>Tiempo estimado:</b> <b>68 horas</b>
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b>  2. Autoaprendizaje		<b>Eje Política educativa:</b> La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Aplicar las funciones básicas del procesador de textos en la elaboración de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generalidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>Teclado básico.</li> <li>Funciones disponibles.</li> <li>Ventanas de trabajo.</li> <li>Barras de menú y herramientas.</li> <li>Ayuda.</li> </ul> </li> <li>Trabajo con documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Creación.</li> <li>Edición y modificación.</li> <li>Guardar.</li> <li>Impresión.</li> </ul> </li> <li>Formato de documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Márgenes</li> <li>Tabulaciones</li> <li>Párrafos</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica las funciones disponibles para la creación, apertura, edición e impresión de documentos.</li> <li>Distingue los procedimientos para el manejo, construcción de tablas y gráficos en un procesador de textos.</li> <li>Elabora documentos aplicando las funciones del procesador de texto.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Páginas.</li> <li>• Manejo de bloques</li> <li>• Copiar.</li> <li>• Mover.</li> <li>• Borrar.</li> <li>• Tablas y gráficos en un documento.</li> </ul>	
2. Utilizar las herramientas que presenta la hoja electrónica para la elaboración de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de la hoja electrónica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalidades.</li> <li>• Funciones disponibles.</li> <li>• Ventana de trabajo.</li> <li>• Barras de menús y herramientas.</li> </ul> </li> <li>• Creación de una hoja de cálculo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición.</li> <li>• Partes.</li> <li>• Ingreso y modificación de datos.</li> <li>• Trabajo con celdas.</li> <li>• Fórmulas.</li> </ul> </li> <li>• Recuperación y edición: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rangos.</li> <li>• Eliminar.</li> <li>• Mover.</li> <li>• Copiar.</li> <li>• Seleccionar.</li> </ul> </li> <li>• Utilización de fórmulas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las operaciones básicas que se ejecutan en la hoja de cálculo.</li> <li>• Elabora hojas de cálculo utilizando las herramientas disponibles en el software.</li> <li>• Aplica las funciones y herramientas disponibles en la creación de documentos electrónicos.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos.</li> <li>• Creación de gráficos.</li> <li>• Tablas dinámicas.</li> <li>• Impresión de una hoja cálculo.</li> </ul>	
3. Generar presentaciones con los elementos básicos de un editor, para la presentación de documentos de forma dinámica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de una presentación nueva.</li> <li>• Uso de asistentes.</li> <li>• Elementos de la diapositiva.</li> <li>• Características y propiedades.</li> <li>• Combinaciones de colores.</li> <li>• Ajuste de la diapositiva en el papel.</li> <li>• Impresión de diapositivas.</li> <li>• Combinación de archivos de diapositivas para la presentación.</li> <li>• Objetos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características.</li> <li>• Propiedades.</li> <li>• Inserción de objetos.</li> <li>• Inserción de otras aplicaciones.</li> <li>• Formas de cambiar las propiedades a los objetos.</li> <li>• Efectos de transición.</li> <li>• Ocultar diapositiva en la presentación.</li> <li>• Efectos para los dibujos y objetos.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distingue los pasos para la creación de presentaciones.</li> <li>• Explica el funcionamiento de las herramientas disponibles en la administración y asignación de objetos para las presentaciones.</li> <li>• Utiliza las funciones disponibles para el manejo del entorno del software, en la presentación de documentos de forma dinámica.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de presentaciones profesionales.</li> </ul>	
4. Describir los elementos que integran el entorno web.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entorno Web:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico.</li> <li>Redes sociales.</li> <li>Videoconferencia.</li> <li>Realidad aumentada.</li> <li>Inteligencia artificial.</li> <li>Simuladores.</li> <li>Industria 4.0.                   <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto.</li> <li>Ventajas.</li> <li>Importancia.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica las herramientas que proporciona el entorno web para la comunicación, mensajería instantánea y visualización de imágenes.</li> <li>Explica la importancia del uso del entorno web como parte de las labores propias de su área de formación.</li> </ul>
5. Aplicar las herramientas colaborativas para la elaboración de documentos en la nube.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicaciones y servicios en la nube:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Procesador de texto.</li> <li>Hoja electrónica.</li> <li>Presentaciones multimedia.</li> <li>Herramientas para la web.                   <ul style="list-style-type: none"> <li>Formularios en línea.</li> <li>Almacenamiento.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce las herramientas de trabajo para el procesamiento y almacenamiento de la información, elaboración de multimediales, creación de formularios y hojas de cálculo en la nube.</li> <li>Interpreta la usabilidad de las herramientas de trabajo colaborativo para el procesamiento</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<p>de la información, elaboración de multimediales, creación de formularios y hojas de cálculo en la nube.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliza los componentes de los software para entorno web en el procesamiento de la información, elaboración de multimediales, creación de formularios y hojas de cálculo.</li> </ul>
6. Implementar procesos de autoaprendizaje que propicien el uso herramientas ofimáticas mediante software de código abierto y licenciado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoaprendizaje <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto de aprendizaje.</li> <li>¿Qué significa aprender?</li> <li>Utilidad del autoaprendizaje.</li> <li>Motivación para aplicar el autoaprendizaje.</li> <li>Aplicaciones de código abierto y licenciadas.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica las herramientas disponibles para la elaboración de documentos propios de su área de formación.</li> <li>Diferencia el uso y aplicabilidad de las herramientas disponibles.</li> <li>Desarrolla procesos de autoaprendizaje de manera individual y colaborativa.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
7. Utilizar las tecnologías como recurso, profundizando y dinamizando el aprendizaje, en respuesta a situaciones de la vida cotidiana.	<p>Tecnologías digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso</li> <li>• Importancia en el proceso de aprendizaje.</li> <li>• Impacto económico y social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferencia las tecnologías digitales para la creación de documentos, tomando en consideración el proceso de aprendizaje.</li> <li>• Valora el impacto económico y social de las tecnologías digitales.</li> </ul>

<b>Especialidad: Operaciones en empresas de alojamiento.</b>	<b>Modalidad: Comercial y Servicios</b>	<b>Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes.</b>	<b>Nivel: Décimo</b>
<b>Subárea: Tecnologías de información para operaciones en empresas de alojamiento.</b>	<b>Unidad de estudio: Herramientas para la gestión y análisis de la información.</b>		<b>Tiempo estimado: 40 horas</b>
Competencias para el desarrollo humano:  6. Compromiso ético		Eje Política educativa: La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Examinar las características de los datos, usos, tipos y su relación con bases de datos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Valor de los datos.</li> <li>Datos y datos masivos.</li> <li>Datos abiertos y privados.</li> <li>Datos estructurados y no estructurados.</li> <li>Datos almacenados y en movimiento.</li> <li>Administración de datos masivos.</li> <li>Evolución hacia los datos masivos.</li> <li>Tecnologías de administración básica de datos.</li> </ul> </li> <li>Bases de datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica los tipos de datos y su relación con bases de datos.</li> <li>Diferencia los tipos de datos mediante la manipulación y análisis de la información.</li> <li>Distingue los usos y aplicaciones de las bases de datos y su aporte al quehacer cotidiano.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características.</li> <li>• Usos y aplicaciones.</li> <li>• Aportes al trabajo cotidiano.</li> <li>• Aspectos básicos del análisis de datos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición</li> <li>• Uso de datos masivos.</li> <li>• Tipos de análisis de datos.</li> <li>• Ciclo de vida del análisis de datos.</li> <li>• Fuente y preparación de los datos.</li> <li>• Adquisición de datos y preparación.</li> </ul> </li> </ul>	
2. Elaborar bases de datos mediante la ejecución de operaciones de manipulación de la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos de las bases de datos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campos, registros, llaves.</li> <li>• Relaciones, tablas.</li> <li>• Formularios, consultas e informes.</li> </ul> </li> <li>• Entorno:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menús.</li> <li>• Funciones.</li> <li>• Herramientas.</li> <li>• Ventanas de trabajo.</li> </ul> </li> <li>• Trabajo con:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tablas, formularios.</li> <li>• Consultas, impresión.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distingue los elementos de las bases de datos.</li> <li>• Utiliza las herramientas del software para el manejo de tablas, formularios, consultas.</li> <li>• Diseña bases de datos utilizando herramientas licenciadas y de código abierto.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operaciones básicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Agregar.</li> <li>Actualizar.</li> <li>Eliminar.</li> <li>Funciones, gráficos.</li> <li>Exportar e importar datos.</li> <li>Combinación de tablas, registros.</li> <li>Asistentes, formularios o auto formularios.</li> <li>Búsquedas.</li> </ul> </li> <li>Consultas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilización.</li> <li>Selección de tablas.</li> </ul> </li> </ul>	
3. Aplicar principios éticos y legales en el acceso, uso y análisis de la información obtenida a partir de grandes volúmenes de datos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ética <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto.</li> <li>Principios y valores: <ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto.</li> <li>Probidad.</li> <li>Anticorrupción.</li> <li>Compromiso.</li> </ul> </li> <li>Legislación vigente relacionada con el tratamiento de los datos.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce la importancia de la protección de los datos personales según normativa vigente.</li> <li>Discute implicaciones económicas, socioculturales y éticas en el uso de la información proporcionada a partir del análisis de datos.</li> <li>Determina las implicaciones legales del uso incorrecto de los datos, según la legislación vigente.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
4. Desarrollar capacidades para el acceso a la información de forma eficiente haciendo un uso preciso, responsable, creativo y crítico de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnologías de información:</li> <li>• Concepto.</li> <li>• Importancia.</li> <li>• Aplicabilidad en el quehacer del área de formación técnica.</li> <li>• Perspectivas:</li> <li>• Académicas,</li> <li>• Comerciales,</li> <li>• Laborales y éticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe los recursos digitales disponibles para la presentación y organización de la información.</li> <li>• Discute estrategias para la búsqueda de información en medios digitales.</li> <li>• Interpreta la información que proporciona el análisis de grandes volúmenes de datos.</li> </ul>

<b>Especialidad:</b> Operaciones en empresas de alojamiento	<b>Modalidad:</b> Comercial y Servicios	<b>Campo detallado:</b> 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	<b>Nivel:</b> Décimo
<b>Subárea:</b> Tecnologías de información para operaciones en empresas de alojamiento	<b>Unidad de Estudio:</b> Internet de todo y seguridad de los datos.		<b>Tiempo estimado:</b> 52 horas
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> 7. Discernimiento y responsabilidad		<b>Eje Política Educativa:</b> La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Evaluar la importancia del internet en cada aspecto cotidiano de la vida y cómo se interconectan los objetos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internet de todo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Internet.</li> <li>Transición a Internet de Todo (IdT)</li> <li>El valor de IdT</li> <li>Conectados globalmente</li> </ul> </li> <li>Pilares del IdT: <ul style="list-style-type: none"> <li>Los objetos.</li> <li>Los datos.</li> <li>Las personas.</li> <li>Los procesos</li> </ul> </li> <li>Conectar lo que no está conectado: <ul style="list-style-type: none"> <li>Conexión de objetos</li> <li>Configuración de objetos</li> <li>Programación</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce el valor del internet de todo y cómo se da la conexión globalmente.</li> <li>Describe los pilares del internet de todo y cómo se interrelacionan.</li> <li>Justifica la forma de conexión y configuración de los objetos en un proceso de comunicación a través del internet.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
2. Formular propuestas de transmisión de internet de todo, unificando objetos, personas, datos y procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transición a IdT: <ul style="list-style-type: none"> <li>Las conexiones de IdT</li> <li>Tecnología de la información (TI) y Tecnología Operativa (TO) en IdT</li> <li>Conexiones Máquina a Máquina (M2M)</li> <li>Conexiones Máquina a Persona (M2P)</li> <li>Conexiones de redes entre pares (P2P)</li> <li>Implementación de una solución de IdT.</li> <li>Seguridad e IdT.</li> </ul> </li> <li>Unificación de todo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de modelos de una solución IdT.</li> <li>Interacciones de IdT en un modelo.</li> <li>Creación de un prototipo para sus ideas.</li> <li>Recursos para la creación de prototipos.</li> <li>Oportunidades de aprendizaje. Ejemplos de IdT</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica las formas de transmisión de las tecnologías.</li> <li>Describe la implementación de solución de internet de todo en el entorno de trabajo.</li> <li>Diseña propuestas para la aplicación del internet de todo mediante prototipos propios de su área de formación técnica.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
3. Explicar la importancia de la protección de la información del ciber mundo y los tipos de ataques que se pueden presentar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La necesidad de la ciberseguridad. <ul style="list-style-type: none"> <li>Datos personales.</li> <li>Datos de una organización.</li> <li>Los atacantes y profesionales de la ciberseguridad.</li> <li>Panorama actual y tendencias.</li> </ul> </li> <li>Ataques, conceptos y técnicas. <ul style="list-style-type: none"> <li>Características y funcionamiento de un ciberataque.</li> <li>Panorama de las ciberamenazas.</li> </ul> </li> <li>Ingeniería social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe el impacto de la violación de seguridad.</li> <li>Determina las características y el valor de los datos personales y de una organización.</li> <li>Explica las características y el propósito de las guerras cibernéticas, los ataques y su funcionamiento.</li> </ul>
4. Evaluar alternativas para la protección de los dispositivos informáticos, la red y la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protección de sus datos y su privacidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>Protección de los datos</li> <li>Protección de seguridad en línea</li> </ul> </li> <li>Protección de la organización <ul style="list-style-type: none"> <li>Firewalls.</li> <li>Comportamiento a seguir en la ciberseguridad.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar procedimientos para la protección de los dispositivos y su red contra amenazas.</li> <li>Describir los procedimientos seguros para el mantenimiento de datos.</li> <li>Explicar los métodos de autenticación fuerte y comportamientos seguros en línea para la protección de la privacidad de la organización.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
5. Distingue las características del ámbito de la ciberseguridad, sus principios y las medidas de seguridad cibernética.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciberseguridad               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilares de la Seguridad informática:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confidencialidad.</li> <li>• Integridad.</li> <li>• Disponibilidad de los datos</li> </ul> </li> <li>• El mundo de la Ciberseguridad                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criminales cibernéticos</li> <li>• Amenazas</li> <li>• Estados de datos</li> <li>• Contramedidas de ciberseguridad</li> </ul> </li> <li>• Marco de gestión de seguridad de Tecnologías de Información</li> <li>• Amenazas de Ciberseguridad, Vulnerabilidades y Ataques                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malware y código malicioso.</li> <li>• Astucia</li> <li>• Los ataques</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe las características y principios del mundo de la ciberseguridad.</li> <li>• Compara cómo las amenazas de ciberseguridad afectan a individuos, empresas y organizaciones.</li> <li>• Diferencia los tipos de malware y código malicioso.</li> </ul>
6. Ilustrar los procedimientos para la protección e integridad de los datos mediante el uso de tecnologías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El arte de proteger los secretos               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criptografía</li> <li>• Técnicas de encriptación</li> <li>• Controles de acceso</li> </ul> </li> <li>• Integridad de los datos               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de controles.</li> <li>• Firmas digitales.</li> <li>• Certificados.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe las técnicas de control de acceso a la confidencialidad.</li> <li>• Explica las técnicas de encriptación y los tipos de controles de integridad de datos.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la integridad de la base de datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliza procedimientos para la integralidad de los datos mediante la verificación de controles, firmas y certificados digitales.</li> </ul>
7. Aplicar los principios de discernimiento y responsabilidad en el manejo y protección de los datos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discernimiento y responsabilidad:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto.</li> <li>Importancia.</li> <li>Responsabilidad:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones.</li> <li>Tipos.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explica la importancia de la ejecución de acciones con discernimiento y responsabilidad en el uso de los datos.</li> <li>Relaciona características de las personas que actúan con responsabilidad y discernimiento.</li> <li>Ejecuta procedimientos orientados a la protección y la integridad de los datos.</li> <li>Aplica el discernimiento y la responsabilidad como parte importante del proceso de transmisión y análisis de la información.</li> </ul>

# Subject Area English Oriented to Accommodations

## Operations and Management.



### Description

To provide our young people with greater opportunities and to improve the country's competitiveness, the Higher Education Council approved a subject area for the acquisition of language skills in English for Specific Purposes as part of the curricular structure of the curriculum of the Specialties of Technical Vocational Education and Training (TVET).

The development of language skills in English is an essential element for Costa Rican youth to successfully integrate into society, to take advantage of new opportunities and to enhance their employability.

The subject area English Oriented to Accommodations Operations and Management in Tenth grade offers a new curricular approach that combines the development of communicative skills with student-centered pedagogy, a technical orientation that integrates collaborative learning, the development of critical thinking, instruction based on conversation about a problem or product in the classroom, and project-based learning.

For the first time, English for Specific Purposes (ESP) is incorporated, in which the four linguistic competences are worked on using the six levels of the Common European Framework of Reference (CEFR) with essential knowledge that belongs specifically to the Accommodations Operations and Management field and some related specialties.

At the end of the twelfth grade, the student will become an English Independent User (B1) according to the Common European Framework of Reference (CEFR).

The subject area contains four scenarios and each one has three themes, which are detailed in the Curricular Grid and the Curriculum Scope and Sequence, which are detailed later in this section.

The organization outlined in this Curriculum is closer to real-life language use, which is grounded in interaction in which meaning is co-constructed. The goals are presented under four modes of communication: reception, production, interaction, and mediation. (CEFF, 2019 p.30.)

Language as, embracing language learning, comprises the action performed by people who as individuals and social agents develop a range of general and particular communicative language competences. Drawing on the competencies at their disposal in various contexts under various conditions and under different constraints to engage language activities involving language processes to produce and/or receive texts in relation to themes in specific domains, activating those strategies which seem most appropriate for carrying out the tasks to be accomplished. The monitoring of these actions by the participants leads to the reinforcement of modification of their competences.

The CEFR has two axes: a horizontal axis for describing different activities and aspects of competence and a vertical axis representing progress in proficiency. To facilitate organization, the CEFR presents six common reference levels. Firstly, they can be grouped into three broad categories: Basic user (A1 and A2), Independent user (B1 and B2) and Proficient User (C1 and C2). Secondly, the six reference levels are often segmented.

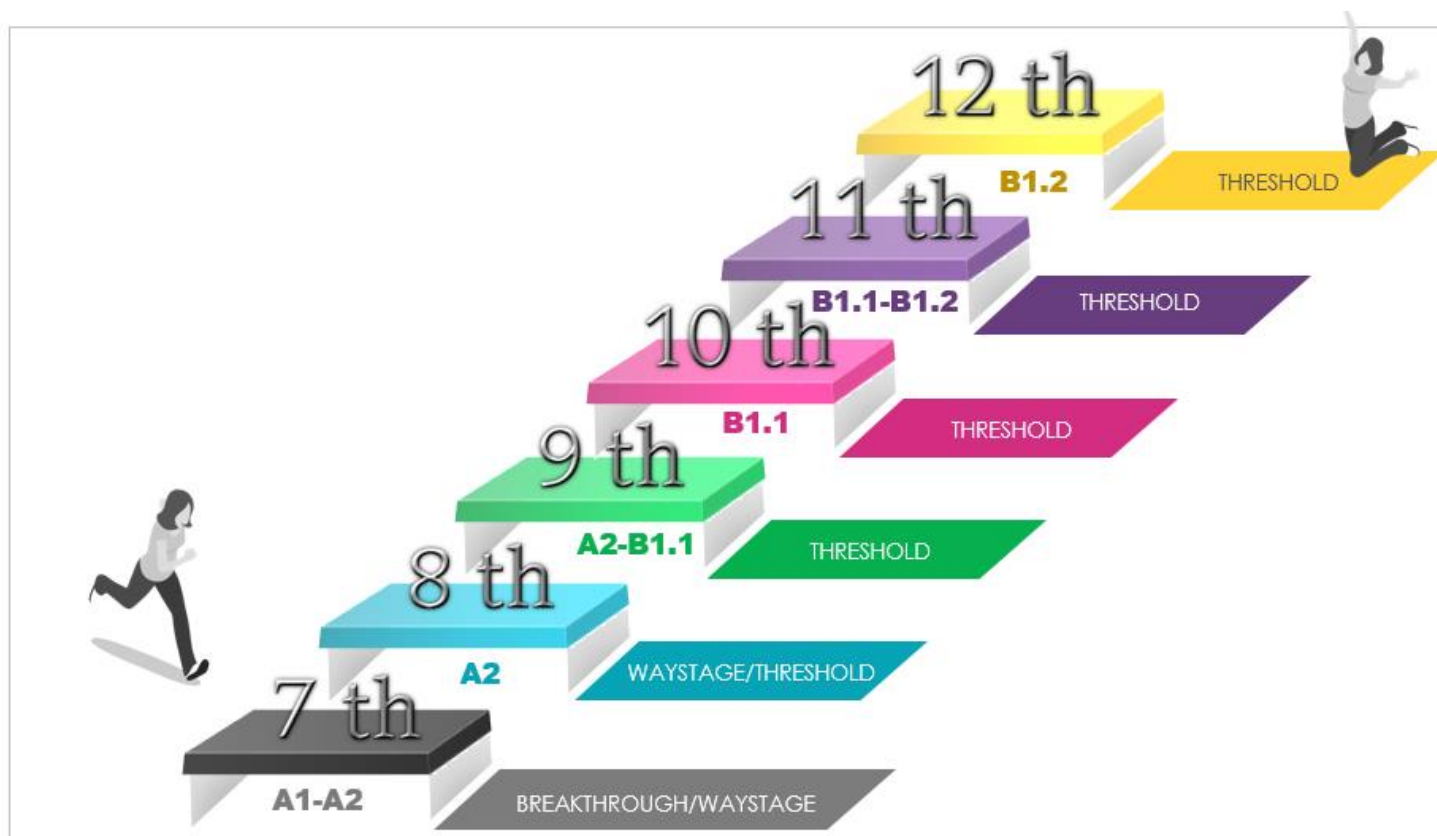


Figure 1. Common reference levels Common reference levels in the Professional Technical Education Curriculum.

Source: Prepared by the authors on the basis of data supplied by CEFR, DETCE, 2019.

## CEFR Guidelines

### Instructional hours needed to fulfill the targets of each CEFR level:

Table 1. Range of hours required to achieve the category

Category	Range of hours required to achieve the category
A1	Approximately 90-100
A2	Approximately 180-200
B1	Approximately 350- 400
B2	Approximately 500-600
C1	Approximately 700-800
C2	Approximately 1000 –1200

Source: Prepared by the authors on the basis of data supplied by CEFR, 2014.



### Rationale

The Costa Rican education system is based on the Political Constitution, which establishes that the development of public education is the responsibility of the State. As indicated in article 77 of the Constitution of Costa Rica states, “Public education shall be organized as an integral process correlated in its various cycles, from preschool to university”.

In Costa Rica, education is recognized as a human and constitutional right, where the education system favors the acquisition of skills, abilities, knowledge, values, attitudes, behaviors and ways of seeing the world. In addition, it fosters and stimulates the integral development of the person and his or her individual and social transformation. It also promotes active participation in civic and academic life.

The Council of Higher Education (CSE), within the framework of its constitutional mandate, has adopted a series of comprehensive provisions, regulations and policies to guide Costa Rican education. Of special importance are the curricular policies within the framework of "Educating for a New Citizenship." "The person: center of the educational process and transforming subject of society", and the approval of study programs, which materialize the curricular transformation embodied in the aforementioned policies.

The Technical Vocational Education and Training, (TVET) in compliance with the regulations and policies approved by the Higher Education Council, has implemented a series of educational reforms aimed at providing tools that promote the incorporation of

people to employability, the creation of their own business and / or continue higher education studies. The curricular foundation of the study programs, under a competency-based education approach carried out since 2006, constitutes one of the most important advances of Costa Rican professional technical education on the road to a holistic education.

Pursuit of improvement and promotion of the social mobility of Costa Rican population, the TVET of Costa Rica continues evolving with the purpose of generating qualified technical human talent capable of making informed decisions, assuming the responsibility of its individual actions and influencing the present and future collectivity, with environmental integrity, economic viability and social justice within the framework of respect for cultural diversity and environmental ethics that contribute to the competitiveness of the country.

The educational policy and curricula establish the educational model in which the Technical Vocational Education and Training (TVET) study programs are framed, with a curricular focus on Education by Competencies that constitute the foundation and reference framework to follow for the achievement of the proposed goals and objectives of the subsystem.

The curricula are based on the philosophical pillars and the axes established in education policy, which are detailed below.

## The Complexity Paradigm

States that the human being is a self-organized and self-referential being, i.e. that he is aware of himself and his environment. Their existence makes sense within a natural social-family ecosystem and as part of society. As for the acquisition of knowledge, this paradigm considers that students develop in a bio natural ecosystem (which refers to the biological character of knowledge in terms of brain forms and learning modes) and in a social ecosystem that conditions the acquisition of knowledge. The human being is characterized by having autonomy and individuality, establishing relationships with the environment, possessing aptitudes to learn, inventiveness, creativity, capacity to integrate information from the natural and social world and the ability to make decisions. In the field of education, the paradigm of complexity allows for a wider horizon of training, since it considers that human action, due to its characteristics, is essentially uncertain, full of unpredictable events that require the student to develop inventiveness and propose new strategies to deal with a reality that changes daily.

## Humanism

It is oriented towards personal growth and therefore appreciates the student's experience including its emotional aspects. Each person considers himself responsible for his life and self-realization. Education, therefore, is centered on the person, so that he or she is the evaluator and guide of his or her own experience, through the meaning acquired by his or her learning process. Each

person is unique, different; with initiative, with personal needs to grow, with potential to develop activities and solve problems creatively.

### **Social Constructivism**

Proposes the maximum and multifaceted development of the abilities and interests of students. The purpose is fulfilled when learning is considered in the context of a society, considering previous experiences and the mental structures of the person who participates in the processes of knowledge construction. This takes place in an interaction between the internal mental level and the social exchange.

### **The Paradigm of Rationalism**

Based on reason and objective truths as principles for the development of valid knowledge, has been fundamental in the conceptualization of Costa Rican education policies.

### **Principles and axes that permeate education policy**

- **Student-Centered Education**

This means that all the actions of the education system are aimed at promoting the integral development of the student.

- **Education Based on Human Rights and Citizens' duties**

This entails making commitments to give effect to these same rights and duties, through the participation of active citizenship geared to the changes desired.

- **Education for Sustainable Development**

Education becomes a means of empowering people to make informed decisions, take responsibility for their actions and their impact on current and future collectivity, and consequently contribute to the development of societies with environmental integrity, economic viability and social justice for present and future generations.

-



understanding and to the principles that guide it: ethics, legality, security, and responsibility in the use of the Internet, social networks and available technologies.

- **Strengthening a Planetary Citizenship with National Identity**

The clarification of the meaning and implications of "education and planetary citizenship" is recent. It is necessary to emphasize essential skills that include values, attitudes, communicative abilities, as well as cognitive knowledge, always dynamic and changing. Education is presented as a relevant aspect for understanding and solving social, political and cultural problems at the national and international levels, such as human rights, equity, multiculturalism, diversity, and sustainable development.

In this sense, the term "glocalized" communities are considered, which implies that individuals or groups are capable of "thinking globally and acting locally". Therefore it incorporates the need to learn to live together, as well as the recognition of the collective power of citizen action.

English Oriented to Accommodations Operations and Management curriculum presents the goals under four modes of communication: reception, production, interaction, and mediation, using the common reference levels established by the Common European Framework of Reference for languages.

## Meaning and Approach to Common European Framework of Reference for Languages

The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment, abbreviated in English as different acronyms as CEFR or CEF or CEFRL, is a guideline used to describe achievements of learners of foreign languages. This guideline contains standards for grading an individual's language proficiency. It was established by the Council of Europe as part of the project "Language Learning for European Citizenship" between the years 1989 and 1996. The main objective of this guideline is to provide a method of teaching, learning, and assessing which applies to all languages in Europe.

The CEFR has three principal dimensions: language activities, the domains in which the language activities occur, and the competencies on which we draw when we engage in them.

### Language Activities

The CEFR distinguishes among four kinds of language activities:

- Reception (listening and reading),
- Production (spoken and written),
- Interaction (spoken and written),
- Mediation (translating and interpreting).



## Domains

General and particular communicative competencies are developed by producing or receiving texts in various contexts under various conditions and constraints. These contexts correspond to various sectors of social life that the CEFR refers to as domains. Four broad domains are then distinguished: educational, occupational, public, and personal.

## Competences

A language user can develop various degrees of competence in each of these domains and to help describe them, the CEFR has provided a set of six Common Reference Levels (A 1, A 2, B 1, B 2, C 1, C 2).

## General Mediation Strategies and Pedagogical Approach

### The Action Oriented Approach

The Action-Oriented Approach is the adopted approach for this curriculum to make language learning/teaching more efficient. It emphasizes what learners know and does to communicate successfully by completing tasks (not exclusively language-related) in a given set of circumstances, in a specific environment and within a particular field of action. It uses general and specific competences in meaningful contexts and real-life scenarios to use the language.

There is a progressive shift from complementing and improving the missing aspects of the Communicative Approach to the Action-Oriented Approach; increasing communication among people from various countries of the world increase not only the need for foreign language learning but also the methods, approaches, and techniques.

The Action-oriented approach, which does not ignore the social and cultural nature of the language as well as its communicative nature, deals with a new social dimension. It calls the learners as “social actors” (CEFR., 2000, p. 9) creating a common point in the phase of acquisition of skills and learning the knowledge “Actor means a person performing and animating some duties. Since foreign language is learned through some duties and actions as well, it handles the learners as (social) people who should perform tasks” (Delibaş, 2013, p. 1). Learners/users are responsible for their own learning in this approach where the social dimension is first mentioned in language teaching. “This social dimension is to prepare the learners not only to live together but also to work with strangers in their own country or in a foreign country with different cultures and different spoken languages.

The need to use the language that emerged while fulfilling the tasks makes the learning process effective and the learner active. Puren expresses the importance of actions in communication by saying "This is an action that determines communication"(2006, p. 38). Bourguignon supported this opinion by adding, "There is no point in establishing communication on its own. But it becomes meaningful when it mediates actions" (2006, p. 69).

The action-oriented approach considers the learner as a social agent where learning takes place in a social learning environment and develops linguistic and pragmatic skills besides communicative skills. The creation of a social language environment where the learner will be able to communicate with each other in the middle of the pluricultural and plurilingual environment depends on teachers' skills and knowledge. The tasks in the classroom or out of the classroom must be parallel to the needs of the learners and the teachers make learners feeling these needs. If considered that language learning is divided into two as knowledge and skills.

The action-oriented approach is the name of these two processes from the constructive learning where the learner is autonomous and directs his own process in which knowledge is constructed during the process and skills are acquired commonly and internationally. Krashen explains this feature of language acquisition by saying "Language acquisition is a subconscious process; language acquirers are not usually aware of the fact that they are acquiring language, but are only aware of the fact that they are using the language for communication (2009, p. 10). He also makes clear the difference between learning and using a language. In this process of acquisition and learning "language is not only a means of communication but a tool of social action at the same time" (Alrabadi, 2012, p. 1). Bourguignon also emphasizes the same characteristic by saying "In action-oriented approach, communication is at the service for

action” (2006, p. 64). It shouldn’t forget “the action came before the language in the process of the evolution of humanity and it constitutes the first stage of the interaction between the people, first the action is revealed then the language develops” (Moreno; Dökme; as cited in Sayinsoy, 2003, p. 116). This phrase shows the learner and the teacher how important the action is.

Summarizing the components of the action-oriented approach. The **social agent** who learns in a **learning environment** uses various **knowledge, skills, and abilities** when performing **tasks**. Every place where language learning considered as a social process takes place is the social learning environment; therefore, this social environment can be a classroom, home, shopping center. **The learner** is an autonomous and language user in this social environment but collaborator as a social agent. It shouldn’t be forgotten that this approach is based on the tasks. Important **tools** to create meaningful experiences are; **authentic materials** as comprehensible input, as much as possible as well as **IT access**. Functions, vocabulary, grammar, phonology are taught with the purpose of facilitating communication. This approach also considers the **cognitive** and **emotional** resources.

## Task Based Language Teaching (TBLT)

**What is a Task?** The purposeful actions performed by one or more individuals strategically using their specific competencies to achieve a given result. When the description of the text (oral and written) is examined carefully, it reveals that language learners face tasks in everyday life within domains and scenarios. To fulfill these tasks, the learner will need several bits of knowledge, skills, and abilities. The learner is not speaking or writing to another person, but rather speaking or writing in a real-life context for a social purpose.

The task stimulates the learners' commitment to the learning process. It may differ in nature according to the balance determined by the goal and the combination of dimensions (general and communicative competences). There are different types of tasks orientations to the complexity (from simple to complex), the length (from shortest to the longest) and social implication (from individual actions to collective actions).

Task-based language teaching aims at providing opportunities for learners to experiment with and explore both spoken and written language through learning activities that are designed to engage learners in the authentic, practical and functional use of language for meaningful purposes. Learners are encouraged to activate and use whatever language they already have in the process of completing a task. The use of tasks will also give a clear and purposeful context for the teaching and learning of grammar and other

language features as well as skills. All in all, the role of task-based language learning is to stimulate a natural desire in learners to improve their language competence by challenging them to complete meaningful tasks.

Task-based language teaching has strengthened the following principles and practices:

- A needs-based approach to content selection.
- An emphasis on learning to communicate through interaction in the target language.
- The introduction of authentic texts into the learning situation.
- The provision of opportunities for learners to focus not only on language but also on the learning process itself.
- An enhancement of the learner's own personal experiences as important contributing elements to classroom learning.
- The linking of classroom language learning with language use outside the classroom.

### Seven Principles for Task-Based Language Teaching

**Principle 1: Scaffolding.** Lessons and materials should provide supporting frameworks within which the learning takes place. At the beginning of the learning process, learners should not be expected to produce language that has not been introduced either explicitly or implicitly. A basic role for an educator is to provide a supporting framework within which the learning can take place. The learners will encounter holistic 'chunks' of language that will often be beyond their current processing capacity. The 'art'

of TBLT is knowing when to remove the scaffolding. If the scaffolding is removed prematurely, the learning process will ‘collapse’. If it is maintained too long, the learners will not develop the independence required for autonomous language use.

**Principle 2: Task dependency.** Within a lesson, one task should grow out of, and build upon, the ones that have gone before. Within the task-dependency framework, a number of other principles are in operation. One of these is the receptive-to-productive principle. Here, at the beginning of the instructional cycle, learners spend a greater proportion of time engaged in receptive (listening and reading) tasks than in productive (speaking and writing) tasks. Later in the cycle, the proportion changes, and learners spend more time in productive work. The reproductive-to-creative-language principle is also used in developing chains of tasks.

**Principle 3: Recycling.** Recycling language maximizes opportunities for learning and activates the ‘organic’ learning principle. This recycling allows learners to encounter target language items in a range of different environments, both linguistic and experiential. As such, they will see how a particular item functions in conjunction with other closely related items in the linguistic ‘jigsaw puzzle’. They will also see how it functions in relation to different content areas.

**Principle 4: Active learning.** Learners learn best by actively using the language they are learning. A key principle behind this concept is that learners learn best through doing – through actively constructing their own knowledge rather than having it transmitted to them by the teacher. When applied to language teaching, this suggests that most class time should be devoted to opportunities for learners to use the language. These opportunities could be many and varied, from practicing memorized dialogues

to completing a table or chart based on some listening input. The key point, however, is that it is the learner, not the teacher, who is doing the work. This is not to suggest that there is no place at all for teacher input, explanation and so on, but that such teacher-focused work should not dominate class time.

**Principle 5: Integration.** Learners should be taught in ways that make clear the relationships between linguistic form, communicative function, and semantic meaning. The challenge for pedagogy is to ‘reintegrate’ formal and functional aspects of language, and that what is needed is a pedagogy that makes explicit to learners the systematic relationships between form, function, and meaning.

**Principle 6: Reproduction to creation.** Learners should be encouraged to move from reproductive to creative language use. In reproductive tasks, learners reproduce language models provided by the teacher, the textbook or the tape. These tasks are designed to give learners mastery of form, meaning and function, and are intended to provide a basis for creative tasks. In creative tasks, learners are recombining familiar elements in novel ways. This principle can be deployed not only with students who are at intermediate levels and above but also with beginners if the instructional process is carefully sequenced.

**Principle 7: Reflection.** Learners should be given opportunities to reflect on what they have learned and how well they are performing. Becoming a reflective learner is part of learner training where the focus shifts from language content to learning processes.



### **Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach**

This Curriculum is based on real-world communicative needs, oriented towards real-life tasks and constructed around purposefully selected notions and functions. This promotes a proficiency perspective guided by “Can Do” descriptors.

In this approach in which knowledge and skill are blended, the learner can no longer be called only the constructor of knowledge, but as the one who can put together new information with existing and can carry acquired knowledge to future learning process. Teachers are the facilitators and guides that guide the learning process, form the need, take an active role with the learners in the learning process and their task is to facilitate the acquisition of real or near-real learning environments for the acquisition of language skills.

## English for Specific Purposes (ESP)

Breen suggests that when we place communication at the center of the curriculum the goal of that curriculum (individuals who are capable of communicating in the target language) and the means (classroom procedures that develop this capability) begin to merge: learners learn to communicate by communicating. The ends and the means become the same.

ESP is a major activity around the world. It is an enterprise involving education, training, and practice, and drawing upon three major realms of knowledge: language, pedagogy, and the students' / participants' specialist areas of interest.

ESP teachers generally have a great variety of simultaneous roles as researchers, course designers, material writers, testers, evaluators as well as classroom teachers. These teachers need some knowledge of, or at least access to information on any field of study that students are professionally involved with for example business, tourism, agriculture, or mechanics, computer science, drawing, accounting, electronics, (Robinson, p.1).

### The Methodology Used in the Classroom

The Bureau of Technical Education and Entrepreneurship recommends for English Oriented to Accommodations Operations and Management en Tenth grade to implement a student center pedagogy that integrates collaborative learning, development of critical thinking skills, conversation-based instruction around a problem or product in the classroom. The purpose of the implementation of this Curriculum is to bump up the level of instruction and as a result to improve Costa Rican students' English Communicative Skills through a student-centered pedagogy aligned with a technical orientation.

Aristotle said you have to know *what* you are teaching but you also need to know *why and how*. It isn't enough to just know “the learnings” you are teaching. Some elements must be integrated into your classroom for your students to learn such as what their strengths are, what they already come knowing and what matters to them.

Teaching English Oriented to Accounting places priority on the communicative competence involving oral comprehension and oral and written communication so that they become Independent users of English and can reach the B1+ level, based on the descriptors of the CEFR.

Each level has scenarios and themes:

- Each theme presents an Essential Question which introduces the lesson.
  - a) They are open-ended and resist a simple or single right answer.

- b) They are deliberately thought-provoking, counterintuitive, and/or controversial.
  - c) They require students to draw upon content knowledge and personal experience.
  - d) They can be revisited throughout the unit to engage students in evolving dialogue and debate.
  - e) They lead to other essential questions posed by students.
- The Essential Competence and the New Citizenship Axis are shared by the teacher at the beginning of each unit to connect students with the core ideas that have lasting value beyond the classroom.
  - Essential Competence is presented to the students, they need to follow human development competencies which are already established to articulate the three learnings: learn to know, learn to do and learn to be and live in community.
  - The New Citizenship Axis might be: Sustainable Development Education, Digital Citizenship with Social Equity and Strengthening of Planetary Citizenship with Identity.
  - Teachers select the goals from each theme. They can combine oral or written comprehension with oral and written production, depending on the pedagogical purpose of the lesson.
  - Teachers start the lesson with a warm-up activity related to the name of the Theme. Then they share the learning goals/expected outcomes with the learners for that day or week.
  - Lessons follow a task-based approach combined with the action-oriented approach.

- Grammar is developed by combining both inductive and deductive instruction within a meaningful context.
- The teacher follows a set of integrated sequence procedures stablished to develop different linguistic competences.

### Curricular Design Template Elements

The elements considered in the curricular design are shown and defined in Table N. 2.

**Table.2**

*Curricular elements of English Oriented to Accommodations Operations and Management curriculum.*

Element	Definition
CEFR	A tool that promotes positive formulation of educational aims and outcomes at all levels.
Scenario	A real-life context referenced for an entire unit, providing the authenticity of situations, tasks, activities, texts.
Time	Number of hours devoted for a unit.
Essential Question	A question to develop and deepen students' understanding of important ideas and processes, so that they can transfer their learning within and outside school. It stimulates learner thinking and inquiry.
Theme	The focus of attention for communicative acts and tasks, that refers back to the real life scenario. (context rather than content)
Essential Competence	Based on the New Citizenship Policy, one must follow human development Competences which are already stablished in order t to articulate the three learnings: learn to know, learn to do and learn to be and live in community
New Citizenship Axis	Sustainable Development Education

Element	Definition
	Digital Citizenship with Social Equity
	Strengthening of Planetary Citizenship with Identity
Goals	“Can Do” performance descriptors based on CEFR.
<b>Oral and Written Comprehension</b>	What a learner can understand or do when listening and/or reading.
Listening and Reading	

**Continued, Table 2. *Curricular elements of English Oriented to Accommodations Operations and Management curriculum.***

<b>Oral and Written Production</b>	What a learner can produce in an oral and/or written way.
Spoken production,	
Spoken Interaction and Writing	
Performance Indicator	They describe observable behaviors, give information about the student's performance acquired during the learning process. It allows to show the achievement of knowledge, skills, abilities and attitudes. It also contains two basic elements: <b>Verb-Action and Condition.</b>
Pedagogical Task	They are communicative or non-communicative activities that demand knowledge, skills and abilities and occur in the classroom.
Learnings	This is what learners need to know to communicate effectively within a domain, scenario and theme.
Functions	The use of spoken discourse and/or written texts in communication for a particular purpose (e.g. asking and giving information, describing)
Grammar	The grammatical components that will be covered in the unit.
Vocabulary	Words learners need to know to communicate effectively within a domain, scenario and theme.
Phonology	The part of the lesson that addresses the Learners ability to hear, identify, and manipulate sounds.

Source: Prepared by the authors on the basis of data supplied by CEFR, 2014.



## Curriculum Template

Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Tenth		
CEFR Band: Elija un elemento.	Scenario 1:	Time: hours
Essential Question:	Theme 1: Haga clic aquí para escribir texto.	
Essential Competences: Elija un elemento.	New Citizenship Axis <sup>12</sup> : Elija un elemento.	

Goals	Performance	Pedagogical Task
Learner can...	Indicator	
	The student...	The teacher will...
Essential Competences.		
New Citizenship Axis.		
Oral and Written Comprehension		Task Building Process
Listening:		

<sup>12</sup> Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.

Reading:		
Oral and Written Production		
Spoken Interaction:		
Spoken Production:		
Writing:		

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
Functions			
Discourse Markers			

## Planning

### Annual Learning Plan

It is a chronogram in which the development of the curriculum is represented according to the months and weeks that compose the school year. It represents the distribution in time in which the scenarios and their themes will be accomplished, with their correspondent Goals according to the Curriculum. The amount of weeks and hours that will be devoted for the development of each one of the scenarios must be indicated. It includes the name of Themes that make up each scenario with their goals; respecting the logical sequence indicated by the curriculum for the approach of the educational process.

This plan must be delivered to the Principle of the Technical School at the beginning of the school year.

ANNUAL LEARNING PLAN																																			
Technical High School: Elija un elemento.																																			
Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management																Level: Tenth																			
Teacher: Haga clic aquí para escribir texto.																		Year: Haga clic aquí para escribir una fecha.																	
Scenarios Theme and Goals	February				March			April			May			June			July			August			September			October			November			December			Hours
Scenario	1	2	3	4																															
Theme																																			
Goals																																			

## Pedagogical Practice Plan

This plan must be elaborated by Theme. It is of daily use at school and must be delivered to the Principle, according to the datelines established by the administration. The performance of the teacher during a lesson must have correspondence with what is written in the pedagogical practice plan as well as the time distribution established in the annual plan that was prepared at the beginning of the school year.

### Definition of the Pedagogical Practice Plan template.

This is a template which contains different qualities at the heading e.g. the name of the institution, name of the teacher of course, and some of these qualities are given in the curricular design where the teacher has gotten familiar with them such as Essential Question, Essential Competence, CEFR level, Level, Scenario, Theme, New Citizenship Axis.

The First Column of the Template presents the Goals, which are found in the curricular design. When planning the teacher first collocates the goals for the Essential Competence, second the New Citizenship Axis Goals, then Oral and Written Comprehension goals for Listening and Reading, finally Oral and Written Production goals for Spoken Interaction, Spoken Production, and Writing. The second Column is Task Mediation Activities. First, a task is for Essential Competence and the second task corresponds to New Citizenship Axis and then comes the methodological message where language learning should be directed towards enabling learners to act in real-life situations, expressing themselves and accomplishing tasks of different natures.

With a group of pre-intermediate level students, how can we create a linked sequence of enabling exercises and activities that will prepare learners to carry out the task? It is asked to propose a six-step pedagogical sequence procedure for introducing tasks, and this is set out below.

### Task-Building Process

#### Pre task

**Schemata building.** The first step is to develop a number of schema-building exercises that will serve as an introduction to the topic, set the context for the task, and introduce some of the key vocabulary and expressions that the students will need in order to complete the task.

Example:

1. *Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action according to the field of study.*

#### Task Rehearsal

**Controlled practice.** The next step is to provide students with controlled practice in using the target language vocabulary, structures, and functions. In this way, early in the instructional cycle, they would get to see, hear and practice the target language for the theme of work. This type of controlled practice extends the scaffolding learning that was initiated in the previous. Learners are introduced to the language within a communicative context. In the final part of the step, they are also beginning to develop a degree

of communicative flexibility. Involve learners in intensive listening practice. The listening texts could involve several native speakers. This step would expose them to an authentic or simulated conversation.

Examples:

*2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to the field of study.*

### **Focus on linguistic elements**

The students now get to take part in a sequence of exercises in which the focus is on one or more linguistic elements. In the task-based procedure being presented here, it occurs relatively late in the instructional sequence. Before analyzing elements of the linguistic system, they have seen, heard and spoken the target language within a communicative context. Hopefully, this will make it easier for the learner to see the relationship between communicative meaning and linguistic form than when linguistic elements are isolated and presented out of context as is often the case in more traditional approaches.

Example:

*3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question related to the field of study.*

*4. Give learners controlled practice in using the target language, vocabulary, structures and functions.*

### Post Task

**Provide freer practice.** The student should be encouraged to extemporize, using whatever language they have at their disposal to complete the task. Those who innovate will be producing what is known as ‘pushed output’ (Swain 1995) because the learners will be ‘pushed’ by the task to the edge of their current linguistic competence. In this process, they will create their meanings and, at times, language, but over time it will approximate more and more closely to native speaker norms as learners ‘grow’ into the language. (See Rutherford 1987, and Nunan 1999, for an account of language acquisition as an ‘organic’ process.)

Example:

5. *Engage learners to meaningful productive tasks based on the context.*

### Assessment

The final step in the instruction to assess is the pedagogical sequence itself. Students find it highly motivating, having worked through the sequence, to arrive at step 6 and find that they can create a project more or less successfully.

Example:

6. *Project: integration of activities. It has to be done in class. One per trimester.*

In third Column, the teacher writes the Indicators in third person singular as it points out what the student can do as a result of the learning process.



Next, you find the template for Learnings (Functions, Grammar, Vocabulary, Phonology provided to the teacher in the Curricular Design)

Finally, the teacher writes the needs: resources, classroom, English laboratory, devices, material required for the pedagogical process for each Theme.

### **Pedagogical Recommendations**

- Teacher makes sure that all learners understand task instructions.
- Teachers should ensure learners know how to use strategies through teacher scaffolding and modeling, peer collaboration and individual practice.
- Learners have at their disposition useful words, phrases and idioms that they need to perform the task. It could be an audio recording with the instructions and the pronunciation of the words and phrases needed.
- The task could involve the integration of listening and speaking or reading and writing and is given to students individually, in pairs, or teams.
- The learners complete the task together using all resources they have. They rehearse their presentation, revise their written report, present their spoken reports or publish their written reports.
- Teacher monitors the learners' performance and encourages them when necessary.

- The learners consciously assess their language performances (using rubrics, checklists and other technically designed instruments that are provided and explained to them in advance). Teachers assess performance, provide feedback in the form of assistance, bring back useful words and phrases to learners' attention, and provide additional pedagogical resources to learners who need more practice.
- At the end of each period, the learners develop and present Integrated Mini-Projects to demonstrate mastery of the scenario goals.
- The Essential Competences and The New Citizenship Axis are central to articulate the three learnings: learn to know, learn to do and learn to be and live in community. The Integrated Mini-Project is an opportunity for students to integrate these three learnings in a single task.
- Teach and plan English lessons in English to engage learners socially and cognitively according to the steps mentioned above.

Pedagogical Practice Plan		
Institution: Elija un elemento.	CEFR: B1.1	
Teacher: Haga clic aquí para escribir texto.	Level: Tenth	
Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management	Scenario: Haga clic aquí para escribir texto.	Time: hours
Essential question: Haga clic aquí para escribir texto.	Themes: Haga clic aquí para escribir texto.	
Essential Competences: Elija un elemento.	New Citizenship Axis13: Elija un elemento.	
Goals	Task Mediation Activity	Indicators
Essential Competences.	<b>Task-Building Process:</b>  <b>Pre-Task:</b>  1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions as mention  <b>Task Rehearsal:</b>  2. Expose learners to authentic materials to deal with  3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary	
New Citizenship Axis.		
Oral and Written Comprehension		
Listening:		
Reading:		
Oral and Written Production		
Spoken Interaction		
Spoken Production:		

<sup>13</sup> Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.

<p>Writing</p>	<p>4. Give learners controlled practice in using the target language, vocabulary, structures and functions.</p> <p><b>Post Task:</b></p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on</p> <p><b>Assessment:</b></p> <p>Project: integration of activities. It has to be done in class during the whole period.</p>	
<p><b>Resources:</b> Haga clic aquí para escribir texto.  <b>Classroom:</b> Haga clic aquí para escribir texto.  <b>English Laboratory:</b> Haga clic aquí para escribir texto.  <b>Devices:</b> Haga clic aquí para escribir texto.  <b>Materials:</b> Haga clic aquí para escribir texto.</p>		

Curricular Structure

SCENARIOS	(320 HOURS PER LEVEL)	
	TENTH GRADE	
	Weekly Hours	Yearly Hours
<b>1. Proud of your Country</b> 1.1 Geography, and Tourism in Costa Rica 1.2 Tourism Organizations	8	80
<b>2. Customer Service</b> 2.1 Profile 2.2 Protocols	8	80
<b>3. Check in Check out</b> 3.1 Check in... Check Cut Procedures	8	80
<b>4. Bellboys, Luggage and Petty Cash</b> 3.1 Bellboys and Luggage 3.2 Petty Cash and Money Management in a Hotel	8	80
Total hours <sup>1</sup>		320

**Curricular Grid**

**Tenth**

**S.1. Proud of your Country**

1	2
<b>Theme</b>	<b>Theme</b>
Geography, and Tourism in Costa Rica	Tourism Organizations
40 Hours	40 Hours

**S.2. Customer Service**

1	2
<b>Theme</b>	<b>Theme</b>
Profile	Protocols
40 Hours	40 Hours

**Eleventh**

**S1.Public Relations in Hotels**

1
<b>Theme</b>
Public Relations Strategies
80 Hours

**S.2 Best Hotel Ever**

1
<b>Theme</b>
Hotel Advertising and Marketing Strategies
80 Hours

**Twelfth**

**S1. Wellness and Getaway  
Experience**

1	2
<b>Theme</b>	<b>Theme</b>
Wellness and Health	Getaway Experience
40 Hours	40 Hours

**S2. Housekeeping Protocols**

1	2
<b>Theme</b>	<b>Theme</b>
Cleanliness	Laundry
20 Hours	20 Hours

**Tenth**

**S.3 Ckeck in... Check out**

**1**

**Theme**

Check in... Check Cut Procedures

80 Hours

**Eleventh**

**S3. The Best Communication**

**1**

**Theme**

Best Way to  
Communicate  
with Co-workers

40 Hours

**2**

**Theme**

Helping to  
develop the  
Community

40 Hours

**Twelfth**

**S3. Quality in Hotels**

**1**

**Theme**

Checking Quality

40 Hours

**Tenth**

**Eleventh**

**Twelfth**

**S4. Bellboys, Luggage and Petty Cash**

**S4. Entertainment and Art**

**S4. Hotel Maintenance**

1	2
<b>Theme</b>	<b>Theme</b>
Bellboys and Luggage	Petty Cash and Money Management in a Hotel
40 Hours	40 Hours

1	2
<b>Theme</b>	<b>Theme</b>
Types of Activities	Events and Art
40 Hours	40 Hours

1
<b>Theme</b>
Preventive and Corrective Maintenance
40 Hours



## Curriculum Scope and Sequence

### Tenth Grade

Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario1</p> <p><b>Proud of your Country</b></p> <p>(80 hours)</p>	<p>Theme 1.1</p> <p><b>Geography, and Tourism in Costa Rica</b></p> <p>(40 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicate ideas with autonomy about Geography and tourism in Costa Rica related to their community in a social context.</li> <li>• Discuss ideas with autonomy to help with the sustainable development of their own community.</li> <li>• <b>Listening:</b> Understand the main points and important details in audios and other recordings.</li> <li>• <b>Reading:</b> Comprehend vocabulary about geography and interesting facts about Costa Rica.</li> <li>• <b>Spoken Interaction:</b> Describe geography and interesting facts about Costa Rica accurately and with the appropriate vocabulary.</li> <li>• <b>Spoken Production:</b> Talk about geography and interesting facts about Costa Rica around their community accurately and with the necessary vocabulary.</li> <li>• Produce familiar sounds and prosodic patterns.</li> <li>• <b>Writing:</b> Write descriptions of past events, activities, or personal experiences.</li> </ul>

Scenario	Themes	Goals
	<p>Theme 1.2</p> <p><b>Tourism Organizations</b></p> <p>( 40 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Understand tourism organizations while showing effective communication.</li> <li>• Explain the importance of regional businesses and companies in a community and how they help in the sustainable development and growth of their own community.</li> <li>• <b>Listening:</b> follow detailed information about tourism organizations.</li> <li>• <b>Reading:</b> Understand clearly written, straightforward information about organizations.</li> <li>• <b>Spoken Interaction:</b> Describe how to do something, giving detailed instructions by creating dialogues about tourism organizations.</li> <li>• Produce familiar sounds and prosodic patterns.</li> <li>• <b>Writing:</b> Write a description of a career in tourism, a trip – real or imagined.</li> </ul>

Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 2</p> <p><b>Customer Service</b></p> <p>(80 hours)</p>	<p>Theme 2.1</p> <p><b>Profile</b></p> <p>(40 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicate ideas accurately by performing tasks in couples or groups.</li> <li>• Identify their role as citizens of a local, national and global community.</li> <li>• <b>Listening:</b> distinguish between main ideas and supporting details in familiar, standard texts.</li> <li>• <b>Reading:</b> Extract the key details from simple informational materials.</li> <li>• <b>Spoken Interaction:</b> Give simple reasons to justify a viewpoint on a familiar topic.</li> <li>• <b>Spoken Production:</b> Make a presentation about professional profile of a tourism worker and their different position in the field.</li> <li>• Produce familiar sounds and prosodic patterns.</li> <li>• <b>Writing:</b> Write a descriptive paragraph about professional profile of a tourism worker and their different position/or the soft skills required in the field.</li> </ul>

Scenario	Themes	Goals
	<p><b>Theme 2.2</b></p> <p>Protocols</p> <p>(40 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generate original ideas in a creative and innovative way in order to solve problems or find solutions to certain situations.</li> <li>• Create spaces in which individual can show their creativity and feel accepted by others.</li> <li>• <b>Listening:</b> Distinguish between main ideas and supporting details in a simple presentation or lecture.</li> <li>• <b>Reading:</b> identify different types of supporting details in a simple academic text, in order to answer specific questions.</li> <li>• <b>Spoken Interaction:</b> describe objects, possessions and products in detail, including their characteristics and special features.</li> <li>• <b>Spoken Production:</b> In groups of 4 or three, talk about the advantages and disadvantages of using customer service protocols in different real situations.</li> <li>• Produce familiar sounds and prosodic patterns.</li> <li>• <b>Writing:</b> Write a detailed description of a simple process.</li> </ul>

Scenario	Themes	Goals
<p><b>Scenario 3</b></p> <p><b>Check in...Check out</b></p> <p><b>( 80 hours)</b></p>	<p><b>Theme 3.1</b></p> <p>Check in...Check out Procedures</p> <p><b>( 80 hours)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Make decisions and act considering their own and others' well-being understanding the deep connection between those elements.</li> <li>• Assume an active, reflexive and constructive role in the local, national and global community engaging in activities</li> <li>• <b>Listening:</b> Identify simple information in a short video.</li> <li>• <b>Reading:</b> Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.</li> <li>• <b>Spoken Interaction:</b> give basic technical instructions in their field of specialization.</li> <li>• <b>Spoken Production:</b> Talks about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about Check in and Check out procedures in a hotel.</li> <li>• Produce familiar sounds and prosodic patterns.</li> <li>• <b>Writing:</b> use appropriate outlines to organize ideas.</li> </ul>

Scenario	Themes	Goals
<p><b>Scenario 4</b></p> <p>Bellboys, Luggage, and Petty Cash</p> <p>(80 hours)</p>	<p><b>Theme 4.1</b></p> <p>Bellboys and Luggage</p> <p>(40 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generate valuable and original ideas based on your own experiences and share your own feelings as a member of a community.</li> <li>• Show and active, positive and reflexive role as a member of a local, national and global community.</li> <li>• <b>Listening:</b> Infer speakers' opinions in conversations on familiar everyday topics.</li> <li>• <b>Reading:</b> Understand the main information in technical work-related documents.</li> <li>• <b>Spoken Interaction:</b> Report the opinions of others, using simple language.</li> <li>• <b>Spoken Production:</b> Make a presentation related to accommodation industry about bellboys and luggage in a hotel.</li> <li>• Produce familiar sounds and prosodic patterns.</li> <li>• <b>Writing:</b> Write a detailed description of an object, device or product.</li> </ul>

Scenario	Themes	Goals
	<p>Theme 4.2</p> <p><b>Petty Cash and Money Management in a Hotel</b></p> <p>(40 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyze problems to generate alternatives for effective and viable solutions.</li> <li>Strengthen the real-world problem-solving skills by identifying and diagnosing challenging, ill-defined problems in everyday settings and evaluating many possible solutions.</li> <li><b>Listening:</b> Understand detailed oral reports about dealing with petty cash in a hotel.</li> <li><b>Reading:</b> Understand the main information in technical work-related documents.</li> <li><b>Spoken Interaction:</b> Report the opinions of others, using simple language.</li> <li><b>Spoken Production:</b> Make a presentation about how certain colors mean in different societies.</li> <li>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</li> <li><b>Writing:</b> Interpret and present written reports in with detailed information.</li> </ul>

### Curricular Design

Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 1: <b>Proud of your Country</b>	Time: <b>40 hours</b>
Essential Question:	Theme 1.1: Geography, and Tourism in Costa Rica	
Essential Competences: 4. Autonomy	New Citizenship Axis <sup>14</sup> : Sustainable Development Education	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
Communicate ideas with autonomy about Geography and tourism in Costa Rica related to their community in a social context.	Communicates ideas with autonomy about Geography and tourism in Costa Rica related to their community in a social context.	Help students infer ideas with autonomy about Geography and tourism in Costa Rica related to their community in a social context.
Discuss ideas with autonomy to help with the sustainable development of their own community.	Discusses ideas with autonomy to help with the sustainable development of their own community.	Provide students with autonomy and negotiation techniques to reach agreements and communicate information about our regional context.

<sup>14</sup> Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
Oral and Written Comprehension		Task building process
Listening: Understand the main points and important details in audios and other recordings.	Recognizes the main points and important details in an audio about geography and interesting facts about Costa Rica by listening to authentic examples.	
Reading: Comprehend vocabulary about geography and interesting facts about Costa Rica.	Comprehends vocabulary about geography and interesting facts about Costa Rica by reading texts and answering questions.	
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Describe geography and interesting facts about Costa Rica accurately and with the necessary vocabulary.	Describe geography and interesting facts about Costa Rica accurately and with the necessary vocabulary.	
Spoken Production: Talk about geography and interesting facts about Costa Rica around their community accurately and with the necessary vocabulary.	Talk about geography and interesting facts about Costa Rica around their community accurately and with the necessary vocabulary.	
Produce familiar sounds and prosodic patterns.		

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
	Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	about geography and interesting facts about Costa Rica.
<b>Writing:</b> Write descriptions of past events, activities, or personal experiences.	Writes descriptions of past events, or activities about geography and interesting facts about Costa Rica around their community accurately and with the necessary vocabulary.	<p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on geography and interesting facts about Costa Rica.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about geography and interesting facts about Costa Rica.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b><u>Functions</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Describing past events.</li> <li>Talking about geography and interesting facts about Costa Rica.</li> <li>Identifying the different places in the community.</li> </ul> <p><b><u>Discourse Markers</u></b></p> <p>Connecting words (and, but, because, furthermore, moreover, for example)</p> <p>The park in my community is really clean <b>because</b> there are many garbage bins around.</p> <p>I don't visit the church <b>but</b> I visit the park.</p>	<p><b>Simple present tense</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Costa Rica has a population of 4.1 million.</li> <li>The capital is San Jose, with a metro area population of approximately 2 million.</li> <li>The life expectancy is almost 77 years, one of the highest in the world.</li> </ul> <p><b>Simple Past tense</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Artisans began to fashion crafts such as necklaces, ceramics, ocarinas and the famous metates (sculpted stones for grinding crops).</li> <li>During the 18<sup>th</sup> century peasant agriculture expanded from original settlements in Cartago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descriptive adjectives. (beautiful, huge, amazing, big, small, wooden, metal, glass, etc)</li> </ul> <p>physical, political, economic, human, historical, social, cultural, regional, urban, ancient, modern, local, commercial, medical, mathematical, linguistic, agricultural, industrial, descriptive, contemporary, scientific, electoral, classical, european, systematic, comparative, rural, academic, global, radical, theoretical, applied, elementary, soviet, imaginative, symbolic, unique, botanical, ethnic, strategic, imaginary, behavioral, ecological,</p> <p><i>See Appendix #1</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Review on voiceless vs voiced sounds.</li> <li>Types of consonants: plosive, nasal, bilabial, fricative, affricate, glides, semi-vowels.</li> </ul>

Learnings			
<p><b>Similarity or Comparison</b></p> <p>Similarly, likewise, in like manner, analogous to.</p> <p><b>Linking words:</b></p> <p>Sequential: first, second, later, then, after that, finally.</p>	<p>towards the west Heredia, San José, Alajuela.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In many small farms, mostly family properties grew crops and raised cattle, pigs and fowl.</li> </ul>	<p><b>Interesting Facts about Costa Rica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Less than 1% of Costa Ricans are of indigenous ancestry. 94% are of European or mestizo ethnicity.</li> <li>The Costa Rican diet is rice and black beans, along with bread, chicken or meat, vegetables, salads, and fruits, it is called “casado”.</li> <li>Rice and beans mixed together for breakfast is called GALLO PINTO.</li> <li>The average wage laborer is about \$10 per day, the highest in Central America.</li> <li>Costa Ricans refer to themselves as “Ticos” (males) and “Ticas” (females).</li> <li>There are 801 miles of coastline in Costa Rica.</li> </ul>	
	<p><b>Past Progressive.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I was walking through the Manuel Antonio National Park and saw the new amazing beach there.</li> <li>When I was drinking coffee, the tour guide called us to go to the Central Market.</li> </ul> <p><b>There is/there are (review)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>There are seven provinces; San Jose, Alajuela, Heredia, Cartago, Guanacaste, Puntarenas, and Limon.</li> <li>There are more than 121 volcanic formations in Costa</li> </ul>		

### Learnings

	<p>Rica, and seven of them are active.</p> <p><b>Superlatives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poás Volcano has the second widest crater in the world and Arenal is one of the ten most active volcanoes in the world.</li> <li>• The largest island of Costa Rica is Calero Island.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costa Rica is divided into seven provinces; San Jose, Alajuela, Heredia, Cartago, Guanacaste, Puntarenas, and Limon.</li> <li>• There are more than 121 volcanic formations in Costa Rica, and seven of them are active. Poas Volcano has the second widest crater in the world and Arenal is one of the ten most active volcanoes in the world.</li> <li>• Costa Rica hosts more than 5% of the world's biodiversity.</li> <li>• Costa Rica's marine area reaches 580,000 km<sup>2</sup>, approximately 10 times larger than its land area of only 52,100 km<sup>2</sup>.</li> <li>• Though Costa Rica has its own currency (the Colon), many stores list prices in terms of US\$.</li> <li>• There are about 52 species of hummingbirds in</li> </ul>	
--	---	--	--

### Learnings

		<p>Costa Rica, making Costa Rica a true hummingbird capital.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monkeys are one of the most common mammals in Costa Rica – next to bats. The four common species are the Howler, Spider, White-Faced and Squirrel.</li> <li>• There are about 750,000 species of insects that live in Costa Rica, including about 20,000 different types of spiders.</li> <li>• Costa Rica is one of the most valued environmental destinations. Approximately 25% of the country has protected forests and reserves.</li> <li>• The Costa Rican government is democratic, with presidential elections every 4 years, and no standing army.</li> </ul>	
--	--	--	--

### Learnings

		<p><b>Online resources</b></p> <p><a href="https://en.wikipedia.org/wiki/History_of_Costa_Rica">https://en.wikipedia.org/wiki/History_of_Costa_Rica</a></p> <p><a href="http://www.travelcostarica.nu/history">http://www.travelcostarica.nu/history</a></p> <p><a href="http://www.costarica21.com/Costa-Rica-History.html">http://www.costarica21.com/Costa-Rica-History.html</a></p> <p><a href="https://www.costaricaguides.com/costa-rica-info/costa-rica-regions/costa-rica-history/">https://www.costaricaguides.com/costa-rica-info/costa-rica-regions/costa-rica-history/</a></p>	
--	--	--	--

Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 1: <b>Proud of your Country</b>	Time: <b>40 hours</b>
Essential Question: Why do we need tourism organizations in Costa Rica?	Theme 1.2: Tourism Organizations	
Essential Competences: 8. Effective Communication	New Citizenship Axis <sup>15</sup> : Sustainable Development Education	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Understand tourism organizations while showing effective communication.	Recognizes tourism organizations while showing effective communication in a polite way.	Evaluate the content of a message from the context and its own value in order to impact their own and others' lives.
Explain the importance of regional businesses and companies in a community and how they help in the sustainable development and growth of their own community.	Explains the importance of regional businesses and companies in a community and how they help in the sustainable development and growth of their own community.	Show strategies to accept what is best for individual and collective well-being in a society.

<sup>15</sup> Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Oral and Written Comprehension		Task Building Process
Listening: follow detailed information about tourism organizations.	Follows detailed information about tourism organizations.	
Reading: Understand clearly written, straightforward information about organizations.	Reads clearly written, straightforward information about tourism organizations.	
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Describe how to do something, giving detailed instructions by creating dialogues about tourism organizations.	Describes how to do something, giving instructions by creating dialogues about tourism organizations.	
Spoken Production: Talk about how to give detailed information about tourism organizations in front of the classroom.  Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Talks about how to give detailed information about tourism organizations in front of the classroom.  Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	
Writing: Write a description of a career in tourism, a trip – real or imagined.	Writes a description of an event, a recent trip- real or imagined using the vocabulary related to tourism organizations.	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
		<p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on organizations.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about the organizations.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b><u>Functions</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Telling about tourism organizations in your country.</li> <li>Describing experiences and events.</li> </ul> <p><b><u>Discourse Markers</u></b></p> <p><b>Sequence connectors</b></p> <p>And, or, but, so, first, then, later, before, finally, after.</p> <p>Go straight one block, then turn left.</p> <p><b>Similarity or Comparison</b></p> <p>Similarly, likewise, in like manner, analogous to.</p>	<p><b>Simple present tense.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The main changes involve: strengthening formulation processes and implementation of tourism development planning, investor attraction and consultancy.</li> <li>The institution continues the course of organizational changes.</li> </ul> <p><b>Present Progressive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I am looking for information about volcanoes in Costa Rica.</li> <li>He is going to the beach in Guanacaste.</li> <li>I am going to buy handicrafts for my friends in Germany.</li> </ul>	<p><b>What is the ICT?</b></p> <p><b>General Information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Telephone: (506) 2299-5800.</b> If you know the extension, <b>dial 2299</b> and the extension number you wish to communicate with.</li> <li><b>Address</b></li> <li><b>Postal Code: 777-1000</b> San Jose.</li> <li><b>Opening times:</b> Monday through Friday from 8:00 a.m. to 4:00 p.m.</li> </ul> <p><b>Tourism National Chamber</b></p> <p><b>Cámara Nacional de Turismo</b></p>	<p>Review on voiceless vs voiced sounds.</p> <p>Types of consonants: plosive, nasal, bilabial, fricative, affricate, glides, semi-vowels.</p>

### Learnings

	<p><b>Canatur</b></p> <p><b>Information</b></p> <p>Telephone: +506-2234-6222 Email: <a href="mailto:info@canatur.org">info@canatur.org</a> Province: San José Canton: Central District: Zapote Address</p> <p><b>Online Resources</b></p> <p><a href="https://www.ict.go.cr/es/">https://www.ict.go.cr/es/</a></p>	
	<p><b>Comparatives and superlatives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tourist buses are the more colorful <b>vehicles than others</b> in the city.</li> <li>• Electric trains are the less expensive than other trains in many countries.</li> <li>• These mango trees are taller than those ones.</li> <li>• The most beautiful tourist attraction here is Manuel Antonio National Park.</li> </ul> <p><b>Questions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Are your travel/tourism agency affiliated to CANATUR?</li> <li>• Have you been interested in tours?</li> <li>• Can I get some information about Costa</li> </ul>	

Learnings			
	Rica in ICT or CANATUR?		

Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 2: Customer Service	Time: <b>40 hours</b>
Essential Question: What kind of attributes do you need to work in Tourism?	Theme 2.1: Profile	
Essential Competences: 10. Teamwork	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Communicate ideas accurately by performing tasks in couples or groups.	Interacts assertively with others considering the strengths and weaknesses of everybody to achieve the group's cohesion.	Provide students with techniques to be critical and take his/her classmates' ideas respectfully.
Identify their role as citizens of a local, national and global community.	Analyzes the local and global implications of civic decisions of the country.	Establish the importance of knowing one's commitment with local, national and global society in all their dimensions.

**Oral and Written Comprehension**

**Task Building  
Process**



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
<b>Listening:</b> distinguish between main ideas and supporting details in familiar, standard texts.	Distinguishes main ideas and supporting details in conversations and audios.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to professional profile. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question. 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about professional profile. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on professional profile.
<b>Reading:</b> Extract the key details from simple informational materials.	Identifies key details in written texts about accommodation industry and its main concepts.	
<b>Oral and Written Production</b>		
<b>Spoken Interaction:</b> Give simple reasons to justify a viewpoint on a familiar topic.	Uses the vocabulary about professional profile by interviewing a classmate about his technical career.	
<b>Spoken Production:</b> Make a presentation about professional profile of a tourism worker and their different position in the field.  Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Makes a presentation about professional profile of a tourism worker and their different position in the field.  Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	
<b>Writing:</b> Write a descriptive paragraph about professional profile of a tourism worker and their different position/or the soft skills required in the field.	Writes a descriptive paragraph about professional profile of a tourism worker and their different position/or the soft skills required in the field.	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
		6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about a professional profile in Tourism field.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b><u>Functions</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recognizing the best practices about customer service in hotels or accommodations.</li> <li>Describing experiences and events.</li> </ul> <p><b><u>Discourse Markers</u></b></p>	<p><b>Simple Past</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The hotel manager assumed that I was a celebrity.</li> <li>The professional profile changed according to your position.</li> </ul> <p><b>Present perfect</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The tour guide has had major changes about the visited sites.</li> <li>The spa manager has prepared a double sided nail brush, a</li> </ul>	<p><b>Customer Service in Accommodation Operations</b></p> <p>Hotel customer service is the care provided by hotels to guests before, during, and after their stay. Because hotels rely heavily on loyal customers and good word-of-mouth marketing, hotel customer training is an integral part of a hotel's customer service strategy.</p> <p><b>Positions in Accommodation Operations</b></p>	<p>Identify the following sounds:</p> <p>[ ð ] as in father and actor</p> <p>[ ʒ ] as in turn, first, and serve</p> <p>Identify the following sounds:</p> <p>[ ə ] as in a, upon, soda</p> <p>[ ʌ ] as in up, but, come</p>



Learnings			
<p><b>Connecting words</b> cause and effect, contrast</p> <p><b>Connecting words giving a reason</b></p> <p>-Due to</p> <p>-due to the fact that</p> <p>-Owing to -owing to the fact that</p> <p>-Because</p> <p>Because of</p> <p>-Since</p> <p>-As</p> <p>Once upon a time, there was a beautiful hotel in the middle of the city. People really liked it because of its colors. Due to the fact, the hotel attracted many people that love colors.</p>	<p>roller foot massager and a face towel.</p> <p><b>Phrasal verbs, extended</b></p> <p><b>Back someone up /support /</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• My wife backed me up over my decision to work in Greece this year.</li> </ul> <p><b>Break up/ end a relationship/</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• My girlfriend and I broke up before I traveled to China and Vietnam.</li> </ul> <p><b>Call on someone/ ask for an answer or opinion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The tour guide called on me for the first question about history.</li> </ul> <p><b>Call on someone/ visit someone</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• We called on you last night to show you the new tour to Jordan, Turkey and Egypt but you weren't home.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>travel agent</b></li> <li>• <b>hotel manager</b></li> <li>• <b>spa manager</b></li> <li>• <b>tour operator</b></li> <li>• <b>event &amp; conference organizer</b></li> <li>• <b>tour guide</b></li> <li>• <b>executive chef</b></li> <li>• <b>sommelier</b></li> <li>• <b>Pr manager</b></li> <li>• <b>leisure activity co-ordinator</b></li> </ul> <p><b>Highly desirable attributes to work in Tourism sector</b></p> <p><b>Knowledge, Skills and Abilities:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical High School Diploma in the field of Tourism.</li> <li>• Tour Guide certification may be an asset.</li> <li>• Extensive knowledge of local history, buildings, artifacts, and amenities.</li> <li>• Knowledge of a second language.</li> <li>• Empathy and emotional intelligence</li> </ul>	

Learnings			
	<p><b>Call someone up/ phone</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Give me your phone number and I will call you up when we will be in Egypt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excellent communication skills.</li> <li>• Teamwork.</li> <li>• Excellent organizational skills.</li> <li>• Stress and time management.</li> <li>• Problem-solving.</li> <li>• Strategy and innovation</li> <li>• Good customer service skills.</li> </ul>	
		<i>See Appendix #2</i>	

Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 2: Customer Service	Time: 40 hours
Essential Question: Why is it important to have protocols for emergencies/epidemics/or pandemics in Tourism?	Theme 2.2: Protocols	
Essential Competences: 17. Discernment And Responsibility	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Generate original ideas with discernment and responsibility in order to follow and understand protocols in emergencies/epidemics/or pandemics.	Analyzes his/her own ideas with discernment and responsibility in an individual or collective way.	Help students to use knowledge about protocols in emergencies/epidemics/or pandemics with discernment and responsibility.
Create spaces in which individual can show discernment and responsibility.	Develops effective ways of looking for authentic information in digital media with discernment and responsibility.	Use technical knowledge, resources, and tools, discernment and responsibility to face in emergencies/epidemics/or pandemics protocols.

### Oral and Written Comprehension

### Task Building Process

<b>Listening:</b> Identify simple information in a short video.	Identifies main points about emergencies /epidemics/or pandemics protocols in a short video.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about emergencies /epidemics/or
<b>Reading:</b> Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.	Recognizes specific information in written articles/conversations/ and	

	dialogues about emergencies /epidemics/or pandemics protocols.	pandemics protocols in tourism sector.
<b>Oral and Written Production</b>		2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to emergencies /epidemics/or pandemics protocols in tourism sector.
<b>Spoken Interaction:</b> Give basic technical instructions in their field of specialization.	Explains in small groups specific information in oral way conversations and dialogues about emergencies /epidemics/or pandemics protocols in tourism sector.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.
<b>Spoken Production:</b> Talk about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about emergencies /epidemics/or pandemics protocols in tourism sector.  Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Talks about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about emergencies /epidemics/or pandemics protocols in tourism sector.  Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about emergencies /epidemics/or pandemics protocols in tourism sector.
<b>Writing:</b> use appropriate outlines to organize ideas.	Writes your own protocols using (brochures/leaflets/flyers/booklets/pamphlets about specific information related to emergencies /epidemics/or pandemics protocols in tourism sector, writes all the information and vocabulary acquired in the classroom.	5. Engage learners to meaningful productive tasks based on emergencies /epidemics/or pandemics protocols in tourism sector. 6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about emergencies /epidemics/or pandemics protocols in tourism sector.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b><u>Functions</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Following Instructions in protocols for emergencies/epidemics and pandemics in Tourism Sector.</li> <li>Giving information.</li> </ul> <p><b><u>Functions</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifying protocols in accommodation operations.</li> <li>Recognizing vocabulary about protocols and regulations.</li> <li>Describing experiences and events.</li> <li>Discourse Markers</li> </ul> <p><b><u>Discourse Markers</u></b></p> <p>Connecting words cause and effect, contrast</p> <p>Connecting words giving a reason</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Due to</li> <li>due to the fact that</li> </ul>	<p><b>Used to</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The protocol that I used to set in the front desk was very strong and useful for employees.</li> <li>When I was a child I used to stay in a resort hotel in Puntarenas.</li> </ul> <p><b>Past</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>All of the regulations about security were techniques were necessary for those buildings.</li> <li>She took her breakfast only in a hotel.</li> </ul> <p><b>Present perfect.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>This technique has been considered one</li> </ul>	<p><b>COVID-19: PUTTING PEOPLE FIRST</b></p> <p>The worldwide outbreak of COVID-19 has brought the world to a standstill, and tourism has been the worst affected of all major economic sectors. Against a backdrop of heightened uncertainty, up-to-date and reliable information is more important than ever, both for tourists and for the tourism sector.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>By <b>cooperating</b> closely with the World Health Organization (WHO), the lead UN agency for the management of this outbreak;</li> <li>by ensuring with WHO that <b>health</b> measures are implemented in ways that minimize unnecessary impact on</li> </ul>	<p><b>Identify the following sounds:</b></p> <p>[ ð ] as in father and actor</p> <p>[ ʒ ] as in turn, first, and serve</p> <p><b>Identify the following sounds:</b></p> <p>[ ə ] as in a, upon, soda</p> <p>[ ʌ ] as in up, but, come</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Owing to</li> <li>• owing to the fact that</li> <li>• Because</li> <li>• Because of</li> <li>• Since</li> <li>• As</li> </ul>	<p>of the most common ones used by artists around the globe.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The hotel employees have used use a range of protocols in the different departments.</li> <li>• The safest hotels have designed security programs for the employees and guests due to COVID 19.</li> </ul> <p><b>Common Questions about symptoms</b></p> <p><b>Questions to know from the tourists:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• What's your name?</li> <li>• Do you suffer from any condition?</li> </ul>	<p>international travel and trade;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• by standing in <b>solidarity</b> with affected countries; and</li> <li>• by emphasizing tourism's proven <b>resilience</b> and by standing ready to support recovery.</li> </ul> <p><b>Protocols for Safety and Security of rooms</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protect their body from harmful chemicals by wearing thick gloves.</li> <li>• Protect their eyes by wearing masks or goggles if required.</li> <li>• Must use caution sign to mark wet floors.</li> </ul>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Are you allergic to this/these drugs?</li> <li>• Have you suffer from...?</li> <li>• How do you feel...?</li> </ul> <p><b>Chronic Cough</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• How long have you had the cough?</li> <li>• Did your cough start with an illness or a lung infection?</li> <li>• Do you cough all of the time, or only during or after activity?</li> <li>• Do you cough after meals?</li> <li>• What time of the day is your cough the worst?</li> <li>• Do you cough up mucus? If so, what color is the mucus? Is it thick and</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clean spilled liquids immediately to reduce chances of slipping.</li> <li>• Use swivel head mops to avoid inappropriate body posture while cleaning.</li> <li>• Wear close toe-non slip footwear while working.</li> <li>• Use appropriate body postures while working to avoid cramps.</li> <li>• Request for peer assistance while moving heavy loads such as furniture.</li> <li>• Keep the guests' documents,</li> </ul>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>viscous, or is it thin and runny? How much mucus do you cough up?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Do you experience wheezing with your cough?</li> <li>Have you had a fever recently?</li> <li>Have you lost weight recently?</li> <li>Do you ever have night sweats?</li> </ul> <p><b>Shortness of Breath</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Do you feel you have to work hard to breathe?</li> <li>How often do you feel short of breath?</li> <li>Are you short of breath all of the time, or only during or after activity?</li> </ul>	<p>ornaments, or other articles safe.</p> <p><i>See appendix #3 for more Protocols.</i></p> <p><b>Resources Online</b></p> <p><a href="https://www.nationaljewish.org/patients-visitors/patient-info/prepare-for-your-appointment/doctor-may-ask">https://www.nationaljewish.org/patients-visitors/patient-info/prepare-for-your-appointment/doctor-may-ask</a></p> <p>Recommendations to deal with the new Coronavirus- (COVID 19)</p> <p>Safe Travel's Global Protocols &amp; Stamps for the New Normal <a href="https://wtcc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp">https://wtcc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp</a></p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Do you also have a cough?</li> <li>Do you experience wheezing with your shortness of breath?</li> <li>Do you experience any chest pain?</li> <li>Have you had a fever recently?</li> <li>Have you lost weight recently?</li> <li>Do you ever have night sweats?</li> <li>Do you feel 'tightness' more in your throat, or in your lungs?</li> </ul> <p><b>Wheezing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>For how long have you been experiencing wheezing?</li> <li>Are there certain seasons or times of</li> </ul>		

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>the year that you wheeze more than others?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• During what part of the day do you typically wheeze?</li> <li>• Is it worse at certain times than at others?</li> <li>• Do you also feel short of breath when you wheeze?</li> <li>• Do you ever feel like you're choking?</li> <li>• If so, is the discharge thick and viscous, or thin and slimy? What color is the discharge? How much mucus are you producing?</li> <li>• Do you feel like you have to clear your throat all of the time?</li> <li>• Have you had a fever recently?</li> </ul>		

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Have you lost weight recently?</li> <li>• Do you ever have night sweats?</li> </ul> <p><b>Important phone numbers in Costa Rica are:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 911 Emergencies.</li> <li>• 116 International reverse charging.</li> <li>• 117 Police.</li> <li>• 118 Fire and Paramedic Department.</li> <li>• 128 Ambulances.</li> <li>• 123 Electric company.</li> <li>• 128 Red Cross.</li> <li>• 441-0744 Airport information.</li> <li>• 2210 Emergencies National Commission</li> </ul>		

Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 3: <b>Check in...Check out</b>	Time: <b>80 hours</b>
Essential Question: Haga clic aquí para escribir texto.	Theme 3.1: Check in...Check out Procedures	
Essential Competences: 6. Creativity	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Make decisions and act considering their own and others' well-being understanding the deep connection between those elements.	Connects and identifies assertively with his/her surroundings.	Teach students to adjust their conduct and beliefs to the individual, social and environmental conditions around him/her in order to accomplish an integral development of his/her health and well-being.
Assume an active, reflexive and constructive role in the local, national and global community engaging in activities	Promotes the appropriate fulfillment of his/her own responsibilities in order to achieve a universal goal.	Promote the rights and duties of a planetary citizenship in order to develop as a person inside the society.

**Oral and Written Comprehension**

**Task Building Process**

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
<b>Listening:</b> Identify simple information in a short video.	Identifies main points of Check in and Check out procedures in a short video.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown
<b>Reading:</b> Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.	Recognizes specific information in written conversations and dialogues about Check in and Check out procedures in a hotel.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to Check in and Check out procedures in a hotel.
<b>Oral and Written Production</b>		
<b>Spoken Interaction:</b> give basic technical instructions in their field of specialization.	Explains in small groups specific information in oral way conversations and dialogues about Check in and Check out procedures in a hotel.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.
<b>Spoken Production:</b> Talks about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about Check in and Check out procedures in a hotel.  Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Talks about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about Check in and Check out procedures in a hotel.  Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about Check in and Check out procedures in a hotel.
<b>Writing:</b> use appropriate outlines to organize ideas.	Writes your own procedures about specific information related to Check in and Check out regulations in a hotel, writes all the information and vocabulary acquired in the classroom.	5. Engage learners to meaningful productive tasks based on Check in and Check out procedures in a hotel.

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
		6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project (role plays) about Check in and Check out procedures in a hotel.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dealing with customers.</li> <li>Designing procedures for a hotel.</li> <li>Making presentations (role plays) about Check in and Check out procedures in a hotel.</li> </ul> <p><b>Discourse Markers</b></p> <p><b>Contrasting ideas</b></p> <p>But, however although / even though, Despite / despite the fact that, In spite of / Nevertheless. While, Whereas, Unlike</p>	<p><b>Front desk vocabulary</b></p> <p><b>Receptionist:</b> Thank you for calling (<i>Hotel Name</i>), How may I help you? This is (<i>Guest Name</i>) Speaking, How may I help you?</p> <p><b>Receptionist:</b> Thank you for calling the hotel (Hotel name), Have a nice evening!</p> <p><b>Receptionist:</b> Thank you for staying with us, Have a nice journey.</p> <p><b>Receptionist:</b> Allow me to transfer your call!</p> <p><b>Receptionist:</b> I Will be glad to give you a wake-up call at 0600hrs. (Guest Name).</p> <p><b>Receptionist:</b> I Have taken down your request for Airport Transfer, your car would be ready at 00715hrs.</p>	<p><b>The Importance of Front Desk</b></p> <p>The organization chart of the Front Office department should provide a clear picture of the lines of authority and the channels of communication within the department. In a large hotel, the department is headed by the Front Office Director who is assisted by the respective Reservation Manager.</p> <p><b>Check in Process</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Record Checklist details. ...</li> <li>Consider VIP guests. ...</li> <li>Enquire about reservation. ...</li> <li>Check room availability. ...</li> <li>Confirm payment with pre-booked guest. ...</li> <li>Confirm baggage type. ...</li> <li>Determine whether the guest wants to pay in advance.</li> </ul> <p><b>Check out Process</b></p>	<p><b>Identify the following sounds:</b></p> <p>/ eɪ /   / aɪ /   / ɔɪ / = Front Closing - the front of tongue moves upwards within (or towards in the case of / ɔɪ /) the front of the mouth.</p> <p><b>Minimal Pairs:</b></p> <p>/ eɪ / or / aɪ / practice</p>

### Learnings

**Receptionist:** May I put you on hold while I check your request for [Late departure](#).

**Receptionist:** Hello Mr.David, Mr.Kevin is on the line would you want me to connect the call.

**Receptionist:** Good Morning, Mr. Max, this is (Name) from Front desk, your car for airport drop is ready. Should I send someone to collect your luggage?

#### *Conversation #2*

**Receptionist:** Good morning. Welcome to The Grand Woodward Hotel.

**Client:** Hi, good morning. I'd like to make a reservation for the third weekend in September. Do you have any vacancies?

**R:** Yes sir, we have several rooms available for that particular weekend. And what is the exact date of your arrival?

**C:** The 24th.

- The term check-out generally refers to the departure of guest from a hotel.
- this process starts from settling the bill and dispatching the luggage which task is done by the bell boy.
- Some hotel provides express check-out to guests by its club floor.

#### **When Guest arrives at the reception to check in:**

- Great the guest.
- Enquire the Last name / First name of the guest.
- Search for the reservation record and print registration card ( if the same is not pre printed )

#### **Present the Registration Card to guest for verifying / reconfirming preprinted details Like :**

- First Name, Last Name.
- Arrival Date. Time.



### Learnings

<p><b>R:</b> How long will you be staying?  <b>C:</b> I'll be staying for two nights.  <b>R:</b> How many people is the reservation for?  <b>C:</b> There will be two of us.  <b>R:</b> And would you like a room with twin beds or a double bed?  <b>C:</b> A double bed, please.  <b>R:</b> Great. And would you prefer to have a room with a view of the ocean?  <b>C:</b> If that type of room is available, I would love to have an ocean view. What's the rate for the room?  <b>R:</b> Your room is five hundred and ninety dollars per night. Now what name will the reservation be listed under?  <b>C:</b> Charles Hannighan.  <b>R:</b> Could you spell your last name for me, please?  <b>C:</b> Sure. H-A-N-N-I-G-H-A-N  <b>R:</b> And is there a phone number where you can be contacted?  <b>C:</b> Yes, my cell phone number is 555-26386.  <b>R:</b> Great. Now I'll need your</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departure Date, Expected time of departure.</li> <li>• Room Rate.</li> <li>• Room Number.</li> <li>• Room Type.</li> <li>• Method of payment.</li> <li>• Billing instructions.</li> <li>• Meal Plan</li> <li>• Request for ID Proof for local guest and Passport and Visa details for foreigners.</li> </ul> <p><b>Following details to be completed:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salutation.</li> <li>• Designation.</li> <li>• Company Name.</li> <li>• Address Home / Business</li> <li>• City, Country</li> <li>• Postal Code</li> <li>• Telephone / Fax / Mobile numbers.</li> <li>• Email address.</li> <li>• Contact Number / Person in case of emergency.</li> <li>• Purpose of Visit.</li> </ul> <p><b>Passport details:</b></p>
---	---

### Learnings

	<p>credit card information to reserve the room for you. What type of card is it?  <b>C:</b> Visa. The number is 987654321.  <b>R:</b> And what is the name of the cardholder?  <b>C:</b> Charles H. Hannighan.  <b>R:</b> Alright, Mr. Hannighan, your reservation has been made for the twenty-fourth of September for a room with a double bed and view of the ocean. Check-in is at 2 o'clock. If you have any other questions, please do not hesitate to call us.  <b>C:</b> Great, thank you so much.  <b>R:</b> My pleasure. We'll see you in September, Mr. Hannighan. Have a nice day.</p> <p><i>See Appendix #4 for more conversations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passport Number.</li> <li>• Nationality and country of residence.</li> <li>• Date of Birth / Anniversary Date.</li> <li>• Passport Issue date and Expiry Date</li> <li>• Place of Issue of Passport.</li> </ul> <p><b>Visa Details:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visa Number</li> <li>• Visa issue date and Expiry date.</li> <li>• Visa Place of issue.</li> <li>• Type of Visa.</li> <li>• Proposed duration of Stay in the country.</li> <li>• Arrived from.</li> <li>• Proceeding to.</li> <li>• Explain to the guest regarding late checkout policy if any.</li> <li>• Request the guest to sign on the Registration Card.</li> <li>• Scan / Photocopy of Passport and Visa copy and attach to the registration card.</li> </ul>	
--	---	--	--

Learnings			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Front office assistant to also cross sign the registration card on the provided field.</li> <li>• Update the guest details collected on regard to the Profile of the guest.</li> <li>• File Registration card.</li> </ul> <p><i>See Appendix #5</i></p> <p><b>Online Resources</b></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=zKeIMFMlae0">https://www.youtube.com/watch?v=zKeIMFMlae0</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=6TQyltUVuyM">https://www.youtube.com/watch?v=6TQyltUVuyM</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=wyqfYJX23lg">https://www.youtube.com/watch?v=wyqfYJX23lg</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=8vH5yTXvWpI">https://www.youtube.com/watch?v=8vH5yTXvWpI</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=kq9Q9-U0vrc">https://www.youtube.com/watch?v=kq9Q9-U0vrc</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=FJrRiVjeOMc">https://www.youtube.com/watch?v=FJrRiVjeOMc</a></p>	

Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 4: Bellboys, Luggage, and Petty Cash	Time: <b>40 hours</b>
Essential Question: How can bellboys help the guests in a hotel?	Theme 4.1: Bellboys and Luggage	
Essential Competences: 7. Collaboration	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Generate valuable and original ideas based on your own experiences and share your own feelings as a member of a community.	Analyzes his/her own ideas in order to improve individually or collectively.	Help students to formulate objectives in a collective way about the different learning outcomes.
Show and active, positive and reflexive role as a member of a local, national and global community.	Communicates assertively with his/her own surroundings.	Create consciousness of everybody's, national and global commitment in all life areas.

### Oral and Written Comprehension

### Task Building Process

<b>Listening:</b> Infer speakers' opinions in conversations on familiar everyday topics.	Comprehends opinions in conversations about the topic Bellboys and Luggage.	1. Create opportunities for schemata-building to
--	---	--



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
<b>Reading:</b> Understand the main information in technical work-related documents.	Describes the main information related to accommodation industry by reading a text about Bellboys and Luggage in a hotel.	introduce the meaning of unknown 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to theory of color.
<b>Oral and Written Production</b>		3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.
<b>Spoken Interaction:</b> Report the opinions of others, using simple language.	Reports the opinions of others, using simple language related to accommodation industry by reading a text about Bellboys and Luggage in a hotel.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about equipment and its use at the office.
<b>Spoken Production:</b> Make a presentation related to accommodation industry about bellboys and luggage in a hotel.  Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Makes an oral presentation related to accommodation industry by reading a text about bellboys and luggage in a hotel.  Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	5. Engage learners to meaningful productive tasks based on equipment and its use at the office.
<b>Writing:</b> Write a detailed description of an object, device or product.	Writes about the best practices in accommodation industry about bellboys (job position) and luggage (storage, management) in a hotel.	6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about related to Theory of Color.

Goals		Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...		The student...	The teacher will...
Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Describing jobs and procedures.</li> <li>Showing comprehension of accommodation operations vocabulary.</li> </ul> <p><b>Discourse Markers</b></p> <p><b>Comparison discourse markers.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Red means danger; <b>however</b>, blue represents peace.</li> </ul>	<p><b>Verbs of state</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I <b>believe</b> that the bellboys are incredible important in a hotel if you need help or assistance.</li> <li>I <b>love</b> the orange color, in the front desk but I hate brown color on the walls.</li> <li>Some years ago, I wanted to travel to Madagascar but ironically now; I need to live there for my job in a national park.</li> </ul>	<p><b>Job Description</b></p> <p>A bellboy or bellhop (<b>bellboy</b> or <b>bellhop</b> A bellboy or concierge/ or portman) provides customer service to hotel guests in the following ways:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luggage assistance: Bellhops assist guests in transporting luggage to and from guest rooms. In some cases, the bell desk will also store luggage for guests who have arrived at the hotel before check-in time and will hold luggage for those who have checked out of their accommodation but aren't yet ready to leave the hotel or its neighborhood.</li> <li>Transportation assistance: Bellboys often assist guests in arranging for transportation, either</li> </ul>	<p><b>Identify the following sounds:</b></p> <p>/ ɪə /   / eə /   / ʊə / = Centring - the tongue starting from different positions in each case moves to the neutral position at the centre of the mouth.</p> <p><b>Minimal Pairs:</b></p> <p>/ ɪə / or / eə / <b>practice</b></p> <p>Luggage [ləgij]</p>

Goals		Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...		The student...	The teacher will...
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• She <b>sees, hears, and smells</b> beautiful flowers in this hotel.</li> <li>• The children <b>seem</b> to be happy with heated swimming pool in the hotel.</li> <li>• Thought: know, believe, and remember.</li> </ul> <p><b>First and Second, and Third conditionals</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>First conditional:</b> If I have enough money, I will go to Vietnam.</li> <li>• <b>Second conditional:</b> If I had enough money, I would</li> </ul>	<p>by hailing cabs on the street, calling cabs or contacting other transportation services on behalf of the hotel patron.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Greeting hotel patrons: Bellhops often stand near or at hotel doors, greeting and directing patrons to the front desk, restaurants or other areas of the building.</li> <li>• Special needs assistance: In situations where a hotel guest has physical disabilities, a bellboy may assist in transporting the guest to his or her room.</li> <li>• Providing local information and advice: If a hotel does not have a concierge, the bell staff may assist guests by providing information about local attractions, restaurants and activities.</li> </ul> <p>Taken from: <a href="https://work.chron.com/responsibilities-bellboy-1644.html">https://work.chron.com/responsibilities-bellboy-1644.html</a></p> <p><b>Tips for bellboys</b></p> <p>Customary <b>tip</b>: \$1 to \$2 per <b>bag</b>, or a flat \$5 plus \$1 per <b>bag</b>, for storing <b>bags</b> or</p>	

Goals		Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...		The student...	The teacher will...
	<p>give the bellboy more money.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Third conditional:</b> If I had had enough strength in my arms, I would have carried my luggage.</li> </ul> <p><i>See Appendix: #6</i></p>	<p>taking them to your room; \$1 to \$2 for a standard delivery; <b>tip</b> extra if <b>you</b> get a great room orientation.</p> <p><b>What is a luggage room in a hotel?</b> A baggage storage room is a room in a hotel where people can leave their baggage in order to collect it later. A baggage storage room is available for guests who want to leave bags. The baggage storage room was too small to hold many bags.</p>	



Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 4: Bellboys, Luggage and Petty Cash	Time: 40 hours
Essential Question: Why is important to have a petty cash in a hotel?	Theme 4.2: Petty Cash and Management Money in a Hotel	
Essential Competences: 7. Collaboration	New Citizenship Axis <sup>16</sup> : Digital Citizenship with Social Equity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Analyze problems to generate alternatives for effective and viable solutions.	Asks meaningful questions that clarify various points of view for the best understanding of a problem	Model to students effective strategies for solving conflicts at work.
Strengthen the real-world problem-solving skills by identifying and diagnosing challenging, ill-defined problems in everyday settings and evaluating many possible solutions.	Demonstrates an enhanced ability to creatively solve real-world problems.	Articulate highly sophisticated and persuasive presentations of proposed solutions to stakeholders of diagnosed real-world problems.

<sup>16</sup> Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Oral and Written Comprehension		Task Building Process
Listening: Understand detailed oral reports about dealing with petty cash in a hotel.	Identifies key details from oral reports about dealing with petty cash in a hotel while listening to audios, and use documents such as receipts or company vouchers.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to petty cash and money in hotels. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question. 4. Give learners controlled practice in
Reading: Understand the main information in technical work-related documents.	States the different meanings about dealing with petty cash in a hotel while reading some digital documents.	
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Report the opinions of others, using simple language.	Describes orally and in groups issues related to the petty cash and management of money in a hotel.	
Spoken Production: Make a presentation about how certain colors mean in different societies.  Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Makes a presentation about the best practices to dealing with petty cash and money in hotels.  Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
<p><b>Writing:</b> Interpret and present written reports in with detailed information.</p>	<p>Writes well-structured reports about petty cash and money by explaining in detailed the information required.</p>	<p>using the target language vocabulary structures and functions about petty cash and money in hotels.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on petty cash and money in hotels.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about the best practices to manage petty cash and money in hotels.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Describing the use of petty cash in a hotel.</li> <li>Showing comprehension of the technical vocabulary.</li> <li>Expressing opinions.</li> </ul> <p><b><u>Discourse Markers</u></b></p> <p><b><u>Comparison discourse markers.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Some people disagree with his theory, however, as it's never been proven.</li> <li>I absolutely must have more money, however I</li> </ul>	<p><b>Past</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I used the money of petty cash for the taxi.</li> <li>Did you use the money of petty cash?</li> </ul> <p><b>Past Perfect</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I had purchasing medicines from the petty cash when my manager called on me.</li> <li>I had answering some questions from guests when the meeting began.</li> </ul> <p><b>Past Perfect Continuous</b></p>	<p><b>Petty Cash.</b> The <b>petty cash</b> fund allows you to pay <b>cash</b> for outside services that are not charged to a particular guest. Some examples of typical <b>petty cash</b> expenses include the purchase of newspapers and magazines for the <b>hotel</b>, postage costs, or errands by taxi.</p> <p><b>Petty Cash Voucher Format</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Petty Cash disbursements from the <u>Front Desk</u> is made on emergency situations when the General <u>Cashier</u> or the accounts team is not available.</li> <li>This money is used for <u>hotel</u> purposes. Eg: Payment for flower bouquet, Payment for courier charges, Purchasing medicine for First Aid Box.</li> <li>All Petty Cash disbursements should be from the General Cashier.</li> </ul>	<p><b>Identify the following sounds:</b></p> <p>/ əʊ /   / aʊ / = Back Closing - the back of the tongue moves upwards (a long way upwards in the case of / aʊ /) towards the "center to back" of the mouth.</p> <p><b>Minimal Pairs:</b></p> <p>/ əʊ / or / aʊ / practice</p>

### Learnings

am so tired, and I think that I need vacations.

- I had been thinking for days when I lost Mr. Hines voucher.

#### **Wh- questions in the Past Perfect Continuous**

- What had he been thinking?
- Why had he been looking for the manager?

- Amount (not to exceed \$100.00). Include attached receipt for the payment done.
- Reason/What it is petty cash was used.
- The Front Desk manager, Night Manager or General Manager must approve the request.

Account Code	Account Description
CC	Coffee Cart

☒ Paid    ☐ Received

Posting Text: Coffee Cart

Amount:

Transaction Code:

Currency:

Supplement:

Welcome to OPERA Property Management System (PMS) > PMS

Learnings			
		Operations > Cashiering Topics > Cashier Functions Topics > Petty Cash <a href="https://docs.oracle.com/cd/E53547_01/operation_5_04_03_core_help/petty_cash.htm">https://docs.oracle.com/cd/E53547_01/operation_5_04_03_core_help/petty_cash.htm</a>	

**Glosario de términos**

Concepto	Definición
<b>Emprendimiento</b>	Es una manera de pensar orientada hacia la creación de riqueza para aprovechar las oportunidades presentes en el entorno o para satisfacer las necesidades de ingresos personales generando valor a la economía y la sociedad.
<b>Emprendedor</b>	Persona o grupo de personas que tienen la motivación o capacidad de detectar oportunidades de negocio, organizar recursos para su aprovechamiento y ejecutar acciones de forma tal que obtiene un beneficio económico y social por ello.
<b>Persona emprendedora</b>	Es aquella que busca resolver problemáticas, solventar necesidades propias o sociales, o aprovechar oportunidades a partir de ideas creativas en una estructura de negocio, ya sea con fines de lucro o no. La persona emprendedora requiere poseer un buen balance entre habilidades duras (o técnicas), habilidades blandas y habilidades emocionales, permitiéndole auto motivarse y auto superarse de manera constante y paralelamente atender las necesidades del proyecto y el equipo de trabajo.
<b>Idea de negocio</b>	Es el producto o servicio que quiero ofrecer al mercado. El medio para atraer a la clientela y obtener así beneficio económico. Idea que responde a una necesidad que demanda el mercado o a una oportunidad vislumbrada en el mismo (enfoque de mercado), y no a un capricho u ocurrencia del emprendedor o la emprendedora.
<b>Oportunidad de negocio</b>	Cualquier idea que se enfoque en la mejora de algo existente o bien en aprovechar tendencias y comportamiento del mercado. Ejemplo: encendedor, que evolucionó y optimizó el uso del fuego portátil, gracias a la oportunidad que brindó la nueva tecnología en su momento.
<b>Innovación</b>	Es la creación de cualquier bien, servicio o proceso que sea nuevo para la unidad de negocios. Es la herramienta clave de los empresarios, el medio por el cual aprovechan los cambios como una oportunidad.
<b>Modelo de negocio</b>	Se define como la forma en que una empresa o emprendimiento desarrolla su negocio y genera ingresos. La estructuración de este modelo varía mucho según la identidad y el tipo de bien que ofrece cada emprendimiento. Incluso, en ocasiones es justo el modelo de negocio lo que diferencia a empresas similares, y lo que define cuál de ellas es más exitosa.

Concepto	Definición
<b>Propuesta de valor</b>	Es el método a través del cual se definen los aspectos de un producto o servicio que un cliente puede necesitar. Es una manera de presentar todas las ventajas de ese producto o servicio que satisfacen los requisitos de un segmento del mercado determinado, algunas de las cuales los competidores no pueden ofrecer. En otras palabras, la propuesta de valor hace referencia a todo aquello que hace única y atractiva una idea de negocio para sus clientes.
<b>Técnicas para generar ideas de negocios</b>	Técnicas para generar ideas de negocios; por ejemplo: Lluvia de ideas, los seis sombreros para pensar, conexiones morfológicas forzadas, eligiendo idea final
<b>Producto</b>	En mercadotecnia, un producto es una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo. Son bienes o servicios que ofrecen las empresas
<b>Clúster</b>	Grupo de empresas interrelacionadas que trabajan en un mismo sector industrial y que colaboran estratégicamente para obtener beneficios comunes.
<b>Plan de vida</b>	Planificación según los objetivos y las metas que tenga programadas una persona para cumplir con sus deseos y anhelos, esto puede ser tanto en el campo personal como así también en el profesional. Esquema vital que encaja en el orden de prioridades, valores y expectativas de una persona que como dueña de su destino decide cómo quiere vivir.
<b>Mercado</b>	Es el grupo o población de posibles consumidores. Existe donde se presenta una demanda para un producto en particular. Los clientes pueden ser individuos privados, otras empresas o gobiernos.
<b>Comprador óptimo definido</b>	Es aquel individuo o empresa que tiene una necesidad en particular que puede ser resuelta por un emprendimiento y le reta a crear una solución para la necesidad específica a cambio de una promesa de compra. Es decir, es un cliente que plantea “si a través de su actividad de negocio usted me puede preparar una solución adecuada para lo que busco de esta manera y con estas características, yo le garantizo una compra numerosa.”
<b>Prototipo</b>	Hace referencia a la primera versión física o real que se desarrolla de algo (producto o servicio) y que sirve como modelo para la fabricación de los siguientes a modo de muestra. Es una



Concepto	Definición
	excelente herramienta para probar antes de invertir y proceder a una extensa producción en serie de un producto. El propósito de su creación es que sus desarrolladores puedan advertir eventuales fallas en el funcionamiento y descubrir oportunidades de mejora.
<b>Producto mínimo viable</b>	Según Eric Ries, autor del famoso y recomendado libro “The Lean Startup” el producto mínimo viable es “la versión de un nuevo producto que permite a un equipo recolectar la máxima cantidad de APRENDIZAJE validado sobre clientes al menor coste.” Es decir, es una versión avanzada de un prototipo que ya está lo suficientemente depurada para lanzarse al mercado y cumplir los objetivos para los que fue creado.
<b>Comercio</b>	Es una actividad socioeconómica que consiste en el intercambio de valores, principalmente en forma de materiales, entre dos partes que consideran y acuerdan que aquello que intercambian tiene un valor igual o similar.
<b>Competencia</b>	Aquella empresa ajena que ofrece el mismo o similar valor al mercado meta de interés. Esto quiere decir que su actividad comercial compite directamente con la de otras empresas.
<b>Producto</b>	Se define como cualquier bien o servicio que satisface las necesidades y deseos de un consumidor. Algunos productos son tangibles (productos físicos) y otros son intangibles (servicios). Del producto depende también toda la estrategia de mercadeo, al menos al inicio de una empresa.
<b>Capacidad negociadora</b>	Proceso que ocurre cuando dos partes tienen intereses en conflicto, pero también tienen una zona de conveniencia mutua donde la diferencia puede resolverse. Su propósito principal es resolver un problema conjunto, no ganarle a la otra parte.
<b>Marca</b>	Es el símbolo que representa a la empresa, ya sea gráfico o no. Es la síntesis máxima del propósito y el negocio que supone la empresa o emprendimiento, y constituye el principal instrumento de promoción e identificación de este.
<b>Identidad</b>	Es el conjunto de rasgos, características de una empresa, que la definen y la distinguen de otras.

Concepto	Definición
<b>Estudio de mercado</b>	Es un conjunto de acciones que se ejecutan para saber la respuesta del mercado ante un producto o servicio. Analiza desde la oferta y la demanda, hasta los precios y los canales de distribución, tanto cualitativa como cuantitativamente.
<b>Estrategia de comunicación</b>	Se refiere al conjunto de acciones que recopila, procesa y distribuye conocimientos e información alrededor de la actividad del negocio, tanto a nivel interno como externo. Es una herramienta que permite organizar y conectar las distintas rutas de traslado de información con el objetivo de maximizar el propósito, el impacto y la rentabilidad del negocio.
<b>Formalidad</b>	El emprendimiento debe estar preparado para darse a conocer y aprovechar las oportunidades que esto atraiga a través de la credibilidad. Cumplir con los aspectos básicos de registro o formalización proyecta credibilidad y confianza en las personas.
<b>Identidad organizacional</b>	Contar con una definición clara de objetivos, misión, visión, valores y descripción del equipo de trabajo, facilita el entendimiento del valor del emprendimiento o negocio.
<b>Identidad gráfica</b>	El contenido teórico o noticioso que se comunica debe verse reforzado y respaldado por elementos gráficos como un logotipo, videos o imágenes que reflejen la esencia de la actividad del negocio y que hagan más sencillo su distribución.
<b>Estrategias de marketing o mercadotecnia</b>	Son un conjunto de acciones centradas en el consumidor cuyo fin es el de alcanzar los objetivos de negocio de la empresa con éxito. Buscan transmitir el mensaje de la empresa, posicionar la marca o el producto en la mente del consumidor y por supuesto aumentar las ventas y los recursos. Es un proceso estratégico de comunicación externa que inicia desde la definición del modelo de negocio y se extiende hasta la operatividad diaria, proponiendo congruencia y enfoque de las acciones hacia las metas organizacionales.
<b>Sostenibilidad ambiental</b>	Es la capacidad de continuar indefinidamente un comportamiento determinado. Esto quiere decir, que el término “sostenibilidad ambiental”, identificándolo como acción del ser humano, tiene que ver con la capacidad de conservar, proteger y extender la vida y el comportamiento del medio ambiente de forma indefinida, sin afectaciones graves y ojalá sin afectaciones leves.
<b>Empresa social</b>	Consiste en utilizar un modelo de negocio con las características de una empresa del sistema capitalista cuyo principal objetivo sea satisfacer las necesidades de la sociedad.

Concepto	Definición
<b>Emprendimiento social</b>	Consiste en actividades o acciones sin fin de lucro que surgen con el propósito de alcanzar objetivos sociales y ambientales, generando empleo e ingresos. Está dirigido a solventar problemas o necesidades sociales.
<b>Economía Social Solidaria (ESS)</b>	Es el conjunto de actividades económicas y empresariales realizadas en el ámbito privado por diversas entidades y organizaciones, que satisfagan necesidades y generen ingresos comerciales con base en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, en las que se privilegien el trabajo y el ser humano. En la economía social solidaria, los diferentes agentes involucrados se organizan y desarrollan procesos productivos, de comercialización, de financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer el interés colectivo de las personas que las integran y el interés general económico social de los territorios donde se ubican
<b>Incubación</b>	Proceso de formación y preparación de emprendimientos y proyectos de negocios en sus etapas iniciales, principalmente. Durante la incubación se evalúa la viabilidad técnica, financiera y de penetración de mercado de un negocio, se proporcionan servicios de apoyo operativo tales como la facilitación del espacio físico de trabajo, asesorías legales y de mercadeo, estrategia de ventas e incluso acceso a financiamiento y capital semilla.
<b>Aceleración</b>	Proceso de acompañamiento para emprendimientos y empresas cuyo objetivo es acelerar su crecimiento. . Durante la aceleración, se brinda apoyo técnico y práctico para abarcar nuevos mercados nacionales e internacionales y enfrentarse a nuevos retos como la expansión del negocio o la exportación, y se abren oportunidades directas de inversión ángel o capital de riesgo.
<b>Crédito</b>	Figura financiera que representa el préstamo temporal de una cantidad de dinero de una parte a otra a cambio de una devolución periódica a plazos donde a cada cuota se le adiciona un porcentaje de intereses. Un ejemplo claro y común de un instrumento de crédito son los préstamos bancarios.
<b>Garantía</b>	Es un mecanismo para asegurar el cumplimiento de una obligación y así proteger los derechos y la salud legal o económica de alguna de las partes en una relación comercial, jurídica o financiera. En el caso de las empresas, al solicitar un crédito el solicitante deberá aportar

Concepto	Definición
	garantías que representen mayor seguridad de cumplimiento para las partes involucradas. Esto facilita la aprobación de créditos, pues mitigan de alguna forma el riesgo de que todo salga mal.
<b>Inversión</b>	Es una colocación de capital en una figura de negocio con la intención de aportar al desarrollo de esta para obtener una ganancia futura. Esta acción supone renunciar a la posibilidad de un beneficio inmediato a cambio de uno más atractivo en el futuro. Una inversión, por supuesto, representa un riesgo para quien invierte, por lo que se suele analizar con detenimiento y minuciosamente las probabilidades de éxito del negocio que solicita o espera la inversión, tomando en cuenta factores como el capital humano, el modelo de negocio, la viabilidad del producto y las oportunidades en el mercado, entre otras.
<b>Capital semilla</b>	Es un instrumento de inversión diseñado para inyectar capital económico a una idea o proyecto de negocio que ya ha sido validado en el mercado positivamente, pero que necesita un impulso para poner en marcha el desarrollo de un prototipo, estudios de mercado, investigaciones, cubrir costos del proceso formalización, procesos de fabricación, confección y ventas. Es decir, por lo general la capital semilla se otorga a emprendimientos que aún no generan ingresos por ventas o que llevan poco tiempo haciéndolo. Este tipo de capital puede provenir de instituciones públicas y autónomas o de empresas e inversionistas del sector privado. Usualmente la institución que otorga la capital semilla pacta un compromiso y desarrolla un plan de ejecución del capital con quien recibe el dinero, para que este sea utilizado solo para el desarrollo del negocio y los fines para los cuales fue creado. Estos fondos no son reembolsables ni representan participación de terceros en el capital social de los negocios ni en sus acciones.
<b>Alianzas</b>	Son aquellas relaciones establecidas con individuos o entidades afines a los objetivos que se definen al emprender. Una alianza representa un acuerdo mutuo entre dos o más partes con el objetivo de que estas y sus actividades se agreguen valor entre sí de manera general o para un proyecto o proceso específico. Las alianzas pueden involucrar valor económico en efectivo o valor a través del canje de bienes y/o servicios.

Concepto	Definición
<b>Asociaciones</b>	Son entidades conformadas por una serie de individuos que comparten un fin determinado y que comúnmente son creadas para representar los intereses de los asociados ante los diferentes sectores sociales.
<b>Cámaras</b>	Organizaciones conformadas por personas dueñas de pequeñas, medianas o grandes empresas de una industria determinada con el fin de elevar la productividad y la competitividad de sus negocios.
<b>Cooperativas</b>	Es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente con el objetivo de desarrollar una actividad económica o negocio usando una única figura legal. Este concepto de empresa se basa en el principio de ayuda mutua, para la consecución de los objetivos generales establecidos por los socios. En este caso, todos los miembros son dueños de la empresa. La administración está a cargo de todos los socios, los cuales gozan de igualdad en cuanto a derechos y obligaciones, así como en el peso de las decisiones, las cuales se definen por medio de votación. Cada socio representa un voto.
<b>Persona Física</b>	Es toda aquella persona humana con la potestad de ejercer derechos y contraer obligaciones a título personal. En este caso, este individuo es quien asume todas las responsabilidades de la empresa.
<b>Persona Jurídica</b>	Es una institución legal conformada por una o más personas físicas o jurídicas para cumplir un objetivo social y/o económico, que tiene la potestad igualmente de ejercer derechos y contraer obligaciones, pero que cuya responsabilidad es compartida entre las partes que la conforman.
<b>Sociedad Anónima (S.A.)</b>	Es una entidad jurídica en donde se participa como socio, por medio de una cantidad de acciones por un valor determinado. El capital social constituye un patrimonio distinto al personal. Se pueden constituir agencias o sucursales dentro y fuera de Costa Rica y realizar todo tipo de negocios. Si se quiere invertir o desarrollar alguna actividad, sin que el patrimonio personal responda por las deudas que se quiera adquirir, la sociedad es una perfecta opción, pues en ella responderá únicamente hasta el capital que haya sido aportado.

Concepto	Definición
<b>Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L)</b>	Tiene casi las mismas características de una sociedad anónima. La independencia del patrimonio funciona exactamente igual a la S.A. Para su constitución se requiere igualmente un mínimo de dos personas que en este caso se denominan cuotistas. El capital social posteriormente puede ser traspasado a una sola persona. Para su administración, se requiere la existencia de un(a) gerente solamente, no obstante, se puede designar a un(a) subgerente también si se desea.
<b>Impuestos</b>	Tributos sin contraprestación exigidos por la ley, cuyo “hecho imponible” se define según la realización de negocios, actividades o hechos de naturaleza jurídica o económica que manifiestan la capacidad económica del quien tributa.
<b>Contribuyente</b>	Es toda persona física o jurídica obligada al pago de impuestos.
<b>Exención</b>	Es un supuesto comprendido en el hecho imponible de un impuesto que la ley exime de obligatoriedad de pago. Son diversas las razones por las que se define la exención del pago de impuestos para una persona física o jurídica, pero normalmente van ligados a la compensación por un aporte positivo al desarrollo socioeconómico del país.
<b>Factura</b>	Es un documento legal que indica y autentifica que se ha comprado o vendido un producto o se ha prestado o recibido un servicio. En la factura se incluyen todos los datos propios de la operación y de las partes, y su la emisión es de carácter obligatorio.
<b>Fuentes de financiamiento</b>	Estas incluyen entidades financieras, prestamistas, individuos, entre otros. En general, son las mismas independientemente del país donde se decida emprender un negocio.
<b>Cliente</b>	Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.
<b>Cliente potencial</b>	Es toda aquella persona que puede convertirse en determinado momento en comprador (el que compra un producto), usuario (el que usa un servicio) o consumidor (aquel que consume un producto o servicio), ya que presenta una serie de cualidades que lo hacen propenso ello, ya sea por necesidades (reales o ficticias), porque poseen el perfil adecuado, porque disponen de los recursos económicos u otros factores.

Concepto	Definición
<b>Creatividad</b>	Desde una perspectiva organizacional es la capacidad para generar en forma consciente resultados diferentes y valiosos- Es un proceso orientado al desarrollo de ideas originales y útiles, ya sea que se trate de un mejoramiento gradual o de un avance capaz de cambiar el mundo.
<b>Desarrollo sostenible</b>	Es un proceso que no solamente genera crecimiento económico, sino que distribuye sus beneficios equitativamente; regenera el ambiente, en lugar de destruirlo y potencia a las personas, en lugar de marginarlas.
<b>Impacto ambiental</b>	Es la alteración del medio ambiente, provocada directa o indirectamente por un proyecto o actividad en un área determinada. En términos simples, es la modificación del ambiente ocasionada por la acción del hombre o de la naturaleza.
<b>Impacto social</b>	Resultado o consecuencia de una determinada acción en una comunidad. En el ámbito corporativo suele emplearse para nombrar los efectos que producen las actividades desarrolladas por una empresa.
<b>Encadenamientos productivos</b>	Es el conjunto de enlaces entre los distintos conjuntos de empresas que componen cada etapa o eslabón de un determinado proceso productivo, para articularlos según sus capacidades, con el fin de que las empresas ganen competitividad en los mercados.
<b>Uniforme de la especialidad del MEP, Blazer:</b>	Es una chaqueta de vestir pero se diferencia de ella en que tiene un corte más informal , con accesorios como bolsillos de parche o botones metálicos. El blazer fue utilizado originariamente como chaqueta deportiva por lo que es una prenda de larga duración.
<b>Concierge</b>	Es un servicio elite para ayudarle a hacer sus reservaciones para restaurantes, comprar entradas para eventos, preparar las vacaciones soñadas, concertar lo necesario para sus actividades empresariales en el mundo entero, localizar artículos difíciles de encontrar, así como comprar y entregar regalos ...
<b>Allotment:</b>	Cantidad de habitaciones reservadas por un propósito específico o mayorista. Se hace referencia a la cantidad de cupo que tiene una agencia en un hotel. ALL INCLUSIVE (TODO INCLUIDO): Forma de facturación hotelera en la que el establecimiento proporciona, dentro del precio acordado y con carácter adicional al Operaciones



Concepto	Definición
	en empresas hoteleras y la pensión completa, una serie de servicios y consumiciones, en la mayoría de los casos con una gran amplitud en su utilización y consumo.
<b>Back of the house</b>	Áreas de servicio en un hotel, usualmente no vistas por los clientes.
<b>Back to back:</b>	Tipo de cupo en el que unos clientes salen el mismo día que otros entran, cubriendo así periodos de tiempo consecutivos. Típico de hoteles vacacionales. BAGGAGE TAG: Etiqueta que se ata al equipaje para su identificación.
<b>Botones (bell boy)</b>	Paje o portero, miembro uniformado responsable de llevar maletas huéspedes.
<b>Business center:</b>	Espacio común habilitado para personas de negocios en un hotel, con equipamiento de oficina y medios telemáticos adecuados para poder trabajar. Suele contar con varios puestos informáticos y puede incluir servicio de secretariado.
<b>Business corner:</b>	Servicio similar al business ( <a href="https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Hoteler%C3%ADa-de-Sixto-B%C3%A1ez-PDF.pdf">https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Hoteler%C3%ADa-de-Sixto-B%C3%A1ez-PDF.pdf</a> , s.f.) ( <a href="https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Hoteler%C3%ADa-de-Sixto-B%C3%A1ez-PDF.pdf">https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Hoteler%C3%ADa-de-Sixto-B%C3%A1ez-PDF.pdf</a> , s.f.) center pero más reducido. Normalmente se trata de un solo ordenador con acceso a Internet y una impresora.
<b>Cardex:</b>	En un principio era un fichero de huéspedes distinguidos. Hoy en día hay cardex de todo tipo de clientes y colaboradores.
<b>Check in:</b>	Proceso de inscripción en un hotel o medio de transporte. Se realiza en recepción a la llegada del cliente donde se registran sus datos personales, se le asigna un número de habitación y se hace entrega de la llave. Artículo relacionado
<b>Check out:</b>	Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos. Artículo relacionado
<b>Clasificación de hoteles</b>	Categorías de hoteles según su tipo y sus estrellas. Artículo relacionado
<b>Cover charge:</b>	Cargo que se suma a las facturas de alimentos y bebidas, especialmente en Room Service, por concepto de subir el pedido a la habitación. No confundir con Service Charge.
<b>Complimentary</b>	Complementario, servicio que se presta gratuitamente.



Concepto	Definición
<b>Cuenta casa:</b>	Expresión que se aplica a los servicios cuyo coste asume la empresa que explota un hotel o restaurante. Se diferencia de las gratuidades en que no están fijadas por contrato, sino que son discrecionales u ocasionales. Se utiliza tanto en operaciones en empresas hoteleras (esporádico o permanente) con su respectivo régimen alimenticio en su caso, como a consumiciones en bares y restaurantes.
<b>CXL:</b>	Abreviatura que indica en una hoja de reserva que su contenido ha sido anulado
<b>DATAFONO (TPV o Terminal de Punto de Venta):</b>	Equipo que, conectado a la red telefónica convencional, permite el cobro mediante tarjetas de crédito o débito, con intercambio de información en tiempo real con el centro gestor de la tarjeta, incluyendo una petición de autorización y, en su caso, el cargo en cuenta.
<b>Day use:</b>	Uso de una habitación o similar durante un período corto de tiempo, sin pernoctación.
<b>División de habitaciones:</b>	Departamento responsable de las actividades de la recepción y administración de las habitaciones.
<b>Downgrade:</b>	Designar a un huésped una habitación de menor calidad a la solicitada por causas varias.
<b>Drop off:</b>	Trasladar y depositar clientes en un punto determinado. En alquiler de vehículos, lugar de entrega. Si este es distinto al de recogida, la compañía de alquiler puede cargar un suplemento.
<b>Arly arrival:</b>	Huésped que llega al Hotel antes de la hora estimada del check-in, se adoptan en cada Hotel acciones diferentes si entra antes con cargo o no.
<b>Early departure:</b>	Salida imprevista, de uno o más días de lo previsto.
<b>Early departure fee:</b>	Cargo al cliente por salida imprevista. Artículo relacionado
<b>Egresos de caja:</b>	Cantidad erogada para gastos de operación del hotel.
<b>ETA (Estimated Time of Arrival)</b>	Establecer la hora de arribo de un huésped, para momentos de ocupación alta o por política u procedimiento de cada hotel.
<b>Express check out:</b>	Nombre genérico de varios procedimientos destinados a agilizar o incluso eliminar el trámite de liquidación y salida (check-out) para determinados clientes de los hoteles.
<b>Fam trip:</b>	Viaje turístico que las empresas ofrecen a sus empleados o distribuidores para que éstos conozcan personalmente el producto que venden o van a vender.

Concepto	Definición
<b>F.I.T. (Foreign Independent Traveler):</b>	Tour extranjero independiente, tour sin guía y pagado que incluye hospedaje y tarifa. Se negocian en venta libre para un cierto número de reservas y determinadas épocas del año, y a partir de entonces, a petición.
<b>Flair:</b>	Estilo de trabajo acrobático de los barmen que existe desde el siglo XIX, pero el flair moderno nació en los años 70, cuando los bares comenzaron a contratar, además de camareros, actores, comediantes y artistas de la calle. Pronto, botellas, vasos y frutas comenzaron a ser lanzados, y a los clientes les encantó.
<b>Flip chart:</b>	Atril en que se colocan hojas grandes de papel para escribir o dibujar durante una clase, charla o conferencia. Rota folios.
<b>Forecast:</b>	Proyección futura estimada en el volumen de los negocios.
<b>Forefait:</b>	Prestaciones coordinadas de varias empresas de transporte, hoteleras y de las agencias de viajes, pero con la peculiaridad de que el conjunto de las prestaciones, unificadas en el proyecto de la agencia, se desea como un 'todo' al que corresponde una contra-prestación unitaria.
<b>Franquicia:</b>	Licencia para operar un hotel utilizando una marca registrada la cual ofrece capacitación, estándares de operaciones y apoyo de mercadeo ejemplo hoteles best western.
<b>Front desk:</b>	Lugar del lobby donde está ubicada la Recepción.
<b>Front of the house:</b>	Áreas de servicio en un hotel a la vista de clientes o público en general.
<b>Full house:</b>	100% de ocupación en un establecimiento hotelero.
<b>GDS:</b>	Siglas de Global Distribution System. Sistema informático de reservas que no se limita a compañías aéreas, sino que cubre cualquier reserva en otro tipo de industria turística. Surgieron a partir de los CRS.
<b>Gratuity:</b>	Propina establecida en servicios turísticos. No confundir con gratuidad
<b>Hoja de registro:</b>	Una hoja de planilla o formulario en la que los huéspedes que lleguen registran sus nombres, direcciones y otros detalles, incluida la nacionalidad, el propósito de la visita (por lo general de negocios o de placer), forma de pago y la duración de la estancia. Un espacio también está disponible por tarifa firma y número de habitación. Preguntas adicionales pueden ser incluidas

Concepto	Definición
	como una parte de la plataforma del hotel de investigación de mercado. También se le llama Bienvenido.
<b>Hospitality desk:</b>	Escritorio o mostrador temporal que el hotel cede a los organizadores de un grupo o convención para su uso. Puede usarse para check in de grupos, reparto de credenciales, de información, etc.
<b>Hot spot:</b>	Zona de cobertura Wi-Fi, en la que uno o varios puntos de acceso proporcionan servicios de red. Los hotspots se encuentran en lugares públicos (aeropuertos, estaciones de tren, centros de convenciones, cafeterías, hoteles, etc.) o al aire libre, como sucede en algunas ciudades. Este servicio puede ofrecerse de manera gratuita o no, según determine el proveedor, y habitualmente se usa para acceder a Internet.
<b>I.A.T.A. (International Air Transport Association):</b>	Asociación internacional de transporte aéreo, cuerpo regulador de aerolíneas internacionales, así como sistema de venta bajo capacitación o certificación IATA para venta de aéreos con hospedaje ( GDS ).
<b>Inbound:</b>	(Receptivo) Indica flujos turísticos receptivos.
<b>Inplant:</b>	Agencia de viajes situada físicamente en las instalaciones de otra empresa, a la cual presta sus servicios.
<b>Late arrival:</b>	Cuando un huésped fija su hora de llegada o ETA en un horario después del normal de check in.
<b>Late check out:</b>	Cuando el cliente ha solicitado y se le permite salir más tarde de lo normal del hotel. Por lo general conlleva a un cargo adicional por este concepto.
<b>OS (Lenght Of Stay):</b>	Duración de la estancia. Normalmente se mide contando las noches que estará un cliente en el hotel. El LOS de un day use es cero.
<b>Lost and found:</b>	Significa “Perdido y encontrado”, es una función del departamento de house keeping llevar un orden en relación a elementos olvidados por los huéspedes, que quedan a resguardo del hotel.
<b>Mayorista:</b>	Agencia de viajes que elabora productos turísticos y los ofrece al usuario a través de las agencias minoristas.
<b>Minorista:</b>	Agencia de Viajes cuya función es vender al público, teniendo prohibido hacerlo a otras Agencias.

Concepto	Definición
<b>No show:</b>	Cliente que no se presenta a la prestación de un servicio previamente contratado, lo que generalmente implica la pérdida del mismo. Se hace un cargo por penalización, el hotel dejó de vender por apartar el lugar al cliente, el estándar es una noche de penalización sin reembolso. También puede aplicarse a aquellos que no utilizan el servicio por no estar en posesión de los documentos requeridos o cuando la anulación de la reserva no está dentro de los plazos acordados.
<b>Nop:</b>	Siglas de Net Operating Profit. En el Uniform System, resultado de añadir al GOP el conjunto de posibles ingresos y gastos no operacionales del hotel.
<b>Office:</b>	En un hotel es un pequeño almacén en el que la camarera tendrá almacenados los stocks de lencería, dotaciones, maquinaria, utensilios y productos de limpieza necesarios para la realización de sus tareas. Por lo general se encuentra cerca de las habitaciones para uso interno de las camareras de pisos. En los restaurantes y hoteles, lugar situado entre la cocina y el comedor destinado al lavado de la cristalería, vajilla, cubertería y demás menaje que se emplea en el comedor.
<b>On request:</b>	Reserva solicitada, pero pendiente de confirmación.
<b>Open:</b>	Término que se utiliza para determinar las habitaciones para la venta y además cuando se libera la tarifa comercial en épocas de baja.
<b>Out of service (oos):</b>	Habitaciones fuera de servicio o bloqueadas temporalmente por razones de arreglos menores, preparación de VIPs, baja ocupación, etc. No se deducen del inventario del hotel.
<b>Out of order (ooo):</b>	Habitación que no se puede vender y se deduce del inventario del hotel. Una habitación puede estar OOO por una variedad de razones, incluyendo la necesidad de mantenimiento (pintura, goteras, etc), restauración y limpieza (tratamiento químico de olores, desinfección de ácaros, etc).
<b>Outbound:</b>	Se refiere a corrientes turísticas emisoras.
<b>Overbooking:</b>	Situación en la que han sido tomadas por un hotel más reservas de habitaciones de lo que el hotel es capaz de acomodar. Los hoteles usan el overbooking como una política cada vez más

Concepto	Definición
	en la mira de los mayoristas y operadores turísticos, en un intento de controlar mejor y reducir al mínimo los efectos adversos graves de comercialización que tiene para todos los interesados.
<b>Overcomission:</b>	Comisión adicional que obtiene un determinado distribuidor en función de un determinado volumen de ventas alcanzado.
<b>Overnight:</b>	Huésped que permanece una noche más de la reservada.
<b>Revenue total:</b>	Los ingresos de todas las operaciones del hotel, incluidas las habitaciones vendidas, F & B, estacionamiento, lavandería, teléfono, varios, etc.
<b>Rfid:</b>	Tecnología que permite identificar un objeto por radio, mediante una etiqueta (RFID tag) que ese objeto lleva adherida o insertada. Artículo relacionado
<b>Tour operator wholesalers:</b>	Operador mayorista de viajes.
<b>Transient rooms (reservas transient):</b>	Habitaciones ocupadas por personas con reservas rack, corporativas, corporativas de paquete negociado, gobierno. También incluye habitaciones ocupadas reservadas a través de sitios web de terceros (excepción: reservas simultáneas de 10 o más habitaciones, que se define como grupo).
<b>Transfer:</b>	Servicio de transporte que se provee en turista al arribar o dejar una determinada ciudad desde un terminal aéreo, marítimo o terrestre al hotel.
<b>Travel check:</b>	Documento emitido por una entidad financiera que puede canjearse por dinero en otro país o servir de medio de pago.
<b>Upsell</b>	Acción de vender más o mejores servicios de los inicialmente contratados.
<b>Wholesaler:</b>	Mayorista
<b>Yield management:</b>	Proceso o estrategia que los operadores hoteleros utilizar para maximizar sus ingresos por habitación de hotel en el logro de un equilibrio adecuado entre tarifas y ocupación que genere los mayores ingresos.
<b>Zona de tránsito</b>	Parte de un aeropuerto, puerto o estación en la que esperan el nuevo medio de transporte los viajeros llegados de otro país que han de continuar viaje hacia un tercero. Tales viajeros no están sometidos a los trámites fronterizos normales.
<b>Protocolo</b>	Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticas y oficiales.

Concepto	Definición
<b>Sistemas:</b>	Sistema tecnológicos o manuales utilizados para la administración general de todos los departamentos del hotel.
<b>VTP</b>	Viaje Todo Pago
<b>Hospitalidad:</b>	Factor básico o cimiento del turismo, cualidad y actitud de acoger amablemente a los visitantes (Gallegos, 2002). “Son muchos los que conocen el concepto pero pocos los que la llevan a la práctica”. (Gallegos, 2002)
<b>Ambiente cálido:</b>	Palabras amables de bienvenida, ayuda desde la entrada, preguntas para saber sus deseos más inmediatos.
<b>Amistad:</b>	El cliente es un amigo al que respetamos, valoramos y le damos lo mejor de nosotros mismos.
<b>Anfitrión:</b>	Nos sentimos felices de ser anfitrión de nuestros clientes, y los recibimos y tratamos con afecto y alegría.
<b>Atención individualizada:</b>	Buenos días, encantado de verle de nuevo Sr...., enseguida la paso Doña...., déjeme que le ayude, le hemos preparado, como siempre, su habitación...
<b>Ayuda:</b>	El cliente siempre necesita nuestra ayuda y nosotros debemos prestársela con generosidad, profesionalidad y amabilidad. Recordemos “Le acompaño”.
<b>Bondad:</b>	Actitud muy positiva para actuar con el cliente. Disposición de escuchar sin recelos. Calidad: Satisfacción de los clientes a la llegada, durante la estancia y la salida. “Tal como me lo esperaba, que bien me siento”.
<b>Comodidad:</b>	Espacios, mobiliario, equipos y dotaciones diseñadas, fabricados o realizados para el servicio que va a prestar. Una silla cómoda, un colchón que permite el descanso, una habitación que no ahogue, una almohada que no produzca dolor de cabeza.
<b>Compartir:</b>	Queremos ofrecerle lo mejor de nuestras instalaciones y de nosotros mismos.
<b>Comprensión:</b>	Póngase en su lugar, practique la empatía y será más fácil entender al cliente y sus necesidades.
<b>Conoce usted su nombre:</b>	Nuestros clientes tienen nombres y apellidos, debemos conocerlos y utilizarlo cuando nos dirigimos a ellos, se sienten mejor.

Concepto	Definición
<b>Detalles:</b>	Pequeñas cosas en el momento oportuno: un caramelo, una flor, una bebida, un periódico, una buena almohada, una luz para leer cómodamente.
<b>Disponibilidad:</b>	Siempre dispuestos a atenderle, no nos molesta, estamos para servirle.
<b>Eficacia / eficiencia:</b>	No se preocupe, nosotros se lo solucionamos ahora mismo, se lo envío con la camarera. El equipaje ya está en su habitación.
<b>Entorno:</b>	Lo que me rodea me agrada, nada me desentona.
<b>Esmero:</b>	Todo dispuesto, limpio, reluciente y ordenado.
<b>Familiaridad:</b>	Atienda al cliente relajado. Procure que se sienta como en su casa. Aplique pequeñas dosis de familiaridad que le hagan sentirse a gusto, seguro y confiado.
<b>Fidelidad:</b>	Hay que ser fieles a los clientes, ellos confían en nosotros.
<b>Generosidad:</b>	Tenemos el placer de ofrecerle una bebida en nuestro bar. Hoy, tenemos el gusto de que se aloje en la suite. Me agradaría invitarle el próximo fin de semana a usted y a su familia.
<b>Gratitud:</b>	Nos solucionaron rápidamente el problema del coche, enseguida vino el médico y nos atendió.
<b>Honradez:</b>	Le damos lo mejor al precio justo. Sí, tenemos la habitación que usted quiere. Hoy se puede acoger a este descuento.
<b>Huésped:</b>	Nuestro cliente es nuestro huésped, es un invitado que recibimos en nuestra su-casa. Información: el restaurante cierra..., si necesita...lo encontrará....en..., a partir de las... serviremos el desayuno.
<b>Libertad para el cliente:</b>	Siéntase como en su casa, solo nos interesa lo que usted quiere que nos interese, estamos pendiente de usted, pero usted no se da cuenta.
<b>No abrumar:</b>	No atosigar, no presionar, no saber más, dejar que se sienta tranquilo.
<b>Nostalgia:</b>	Que amables fueron, que bien nos atendieron, volveremos.
<b>Paciencia:</b>	El cliente puede ser pesado, puede estar constantemente preguntando, puede querer que lo atiendan rápido, que le cambien de habitación 3 veces, hay que tener paciencia, nuestra misión es la Hospitalidad.
<b>Profesionalidad:</b>	Formación, actitudes, cultura de empresa, saber decir, saber hacer: Sin profesionalidad a l Operaciones en empresas hoteleras siempre le faltará una pauta.



Concepto	Definición
<b>Rapidez:</b>	Después de registrarme, cuando llego a la habitación ya tengo el equipaje....Cuando llamo a la recepción, al momento contestan....No han tardado ni 15 minutos en servirme el desayuno...He pedido la cuanta y me la han entregado al instante.
<b>Receptividad:</b>	Siempre buena disposición para las peticiones o sugerencias de los clientes.
<b>Respeto:</b>	El cliente siempre es Señor o Señora, esta es la línea divisoria. Lo que nos gusta a nosotros no tiene por qué agradarle.
<b>Responsabilidad:</b>	No se preocupe, nosotros nos encargamos de..., le ruego que nos disculpe, nos hemos equivocado, pero les felicitaremos...
<b>Seguridad:</b>	Tranquilidad, confianza como en casa, no se preocupe por su descanso.
<b>Sencillez:</b>	Expresarse con palabras sencillas, no utilizar el argot profesional que al cliente no le interesa. Buenos días señor, en que podemos ayudarle, el hotel está lleno pero le proporcionaremos una habitación en otro muy cercano.
<b>Simpatía:</b>	Expresión alegre, palabras que reflejan confianza, actitud afectuosa y respetuosa, sencillez en el hablar, cordialidad, tono jovial que haga la comunicación más fácil.
<b>Solidaridad:</b>	El cliente llega cansado, tiene problemas, no reservó habitación y el hotel está lleno. Practicar la empatía y ofrecerle todo el apoyo posible.
<b>Remarketing</b>	Es un tipo de técnica mediante la que aprovechamos los datos de navegación de los visitantes del sitio web que se han interesado, por ejemplo, en alguno de los productos o servicios que nuestra empresa comercializa, con el remarketing podremos atraerlos a través de publicidad en otras plataformas o páginas.
<b>Autoaprendizaje</b>	Es la capacidad de conocer, organizar y auto-regular el propio proceso de aprendizaje. Supone desarrollar la meta-atención (la conciencia de los propios procesos para atender a lo importante) y la meta-memoria (la conciencia de los propios procesos para captar y recordar la información).
<b>Tecnologías de Información (TI)</b>	La tecnología de la información es la aplicación de computadoras y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos; con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios u otras empresas. El término es utilizado como sinónimo para las computadoras, y las redes de computadoras, pero también abarca otras tecnologías de



Concepto	Definición
	<p>distribución de información, tales como la televisión y los teléfonos. Múltiples industrias están asociadas con las tecnologías de la información, incluyendo hardware y software de computadoras, electrónica, internet, equipos de telecomunicación, e-commerce y servicios computacionales.</p> <p>Frecuentemente los términos TI y TIC suelen ser confundidos en su uso, mientras que TI refiere a tecnologías de la información, TIC implica además, aquellas destinadas a la comunicación. De esta forma, el término TI es un término más amplio y abarca a las TIC. "Las TI abarcan el dominio completo de la información, que incluye al hardware, al software, a los periféricos y a las redes. Un elemento cae dentro de la categoría de las TI cuando se usa con el propósito de almacenar, proteger, recuperar y procesar datos electrónicamente".</p>
<b>Sistema operativo de código abierto</b>	Se refiere a aquel sistema operativo en el que el código fuente se encuentra disponible para la consulta por parte de cualquier usuario.
<b>Sistema operativo de código propietario</b>	Se refiere aquel sistema operativo no existe una forma libre de acceso a su código fuente, el cual solo se encuentra a disposición de su desarrollador y no se permite su libre modificación, adaptación o incluso lectura por parte de terceros.
<b>Procesador de texto</b>	Se refiere a un software informático que generalmente se utiliza para crear y editar documentos; esta aplicación informática se basa en la creación de textos que abarca desde cartas, informes, artículos de todo tipo, revistas, libros entre muchos otros, textos que después pueden ser almacenados e impresos. Los procesadores de texto ofrecen diferentes funcionalidades tales como tipográficas, organizativas, idiomáticas, que varían según el programa o software. Se podría decir que estos procesadores de textos son la suplantación de las antiguas máquinas de escribir, pero con la gran diferencia que no se limitan a solo escribir sino que poseen además una serie de características que ayudan a un usuario determinado a realizar con mayor eficacia sus tareas.
<b>Hoja de cálculo</b>	Es una herramienta informática destinada a calcular ecuaciones de manera automática, con la ventaja de corregir algún error que se presente. Hace cálculos financieros y puede crear gráficos de los resultados, organizando las operaciones a través de celdas y columnas.

Concepto	Definición
<b>Editor de presentaciones</b>	<p>Son aplicaciones de software que permiten la elaboración de documentos multimediales conformados por un conjunto de pantallas, también denominadas diapositivas, vinculadas o enlazadas en forma secuencial o hipertextual donde conviven textos, imágenes, sonido y animaciones.</p> <p>Estas herramientas fueron desarrolladas inicialmente para la producción de presentaciones comerciales, empresariales o institucionales, las que suelen realizarse ante audiencias numerosas y con el soporte de pantallas de proyección. También se las usa con mucha frecuencia para la producción de material audiovisual de apoyo en disertaciones y conferencias.</p>
<b>Web</b>	<p>Forma abreviada de World Wide Web, también conocida como www. Es el gran hipertexto, el espacio en el que se recoge toda la información que trasciende los ámbitos de comunicación locales. Los documentos básicos en la web son los HTML. Los usuarios recorren la web con la ayuda de un navegador</p>
<b>Correo electrónico</b>	<p>Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante redes de comunicación electrónica. En inglés: electronic mail, comúnmente abreviado e-mail o email)</p>
<b>Redes sociales</b>	<p>Desde el punto de vista conceptual, es un grupo de personas que están interconectadas. Se caracterizan por la conformación de cadenas de participantes, que genera lo que se ha denominado el efecto “bola de nieve” entre un círculo de amigos, conocidos o personas que comparten intereses comunes. Generan nuevos códigos de comunicación, interacción, colaboración y cooperación entre sus participantes.</p>
<b>Videoconferencia</b>	<p>Sistema interactivo que permite a varios usuarios mantener una conversación virtual por medio de la transmisión en tiempo real de video, sonido y texto a través de Internet.</p>
<b>Realidad aumentada</b>	<p>Es una tecnología que permite superponer elementos virtuales sobre nuestra visión de la realidad.</p>
<b>Inteligencia artificial</b>	<p>Es la combinación de algoritmos planteados con el propósito de crear máquinas que presenten las mismas capacidades que el ser humano.</p>

Concepto	Definición
<b>Simuladores</b>	Es un aparato, por lo general informático, que permite la reproducción de un sistema. Los simuladores reproducen sensaciones y experiencias que en la realidad pueden llegar a suceder. Un simulador pretende reproducir tanto las sensaciones físicas (velocidad, aceleración, percepción del entorno) como el comportamiento de los equipos de la máquina que se pretende simular.
<b>Industria 4.0</b>	La Cuarta Revolución Industrial, también conocida como industria 4.0, implica la promesa de una nueva revolución que combina técnicas avanzadas de producción y operaciones con tecnologías inteligentes que se integrarán en las organizaciones, las personas y los activos. Esta revolución está marcada por la aparición de nuevas tecnologías como la robótica, la analítica, la inteligencia artificial, las tecnologías cognitivas, la nanotecnología y el Internet of Things (IoT), entre otros.
<b>Internet de las Cosas (IoT)</b>	Según el Grupo de Soluciones Empresariales para Internet (IBSG) de Cisco, el IoT es simplemente el momento en el que hay más "cosas u objetos" que personas conectados a internet. En la actualidad, el IoT se compone de un conjunto disperso de redes dispares diseñadas a medida. En 2003, había aproximadamente 6300 millones de personas en el planeta y 500 millones de dispositivos conectados a Internet. Al dividir el número de dispositivos conectados por la población mundial, vemos que había menos de un dispositivo (0,08 dispositivos) por persona. Basándonos en la definición del IBSG de Cisco, el IoT todavía no existía en 2003, ya que la cantidad de cosas conectadas era relativamente pequeña, debido a que los dispositivos ubicuos, como los celulares, estaban todavía empezando a introducirse en el mercado. Por ejemplo, Steve Jobs, el director ejecutivo de Apple, no presentó el iPhone hasta el 9 de enero de 2007, en la Conferencia Macworld. El crecimiento explosivo de los celulares y tabletas elevó el número de dispositivos conectados a Internet a 12 500 millones en 2010, mientras que la población mundial llegó a los 6800 millones, lo que significa que el número de dispositivos conectados por persona era de más de uno (1,84, para ser exactos) por primera vez en la historia.

Concepto	Definición
<b>Ciberseguridad</b>	También conocida como seguridad informática, es el conjunto de políticas, procesos y herramientas de hardware y software, que se encargan de proteger la privacidad, la disponibilidad y la integridad de la información y los sistemas en una red.
<b>Amenazas cibernéticas</b>	Son estrategias digitales que usan los criminales cibernéticos para entrar en su red. Así pueden secuestrarla o acceder a información confidencial para obtener beneficios económicos que podrían traerle consecuencias graves a su organización.
<b>Malware</b>	Es un software malicioso que tiene como objetivo infiltrarse o dañar un sistema de información sin el consentimiento de su propietario. Existen diferentes tipos de malware como los troyanos, los worms, los bots, el spyware, el ransomware, entre otros.
<b>Phishing</b>	También conocido como suplantación de identidad, es una estafa electrónica donde el criminal cibernético intenta adquirir información confidencial de forma fraudulenta. Es muy usado para robar contraseñas y números de tarjetas de crédito, entre otros datos sensibles.
<b>Antivirus</b>	Los antivirus son programas cuyo objetivo es detectar o eliminar virus informáticos. Éstos han ido evolucionando y actualmente son capaces de bloquear el virus, desinfectar archivos y prevenir una infección de los mismos. Además, pueden reconocer varios tipos de malware como spyware, gusanos y troyanos.
<b>Ingeniería social</b>	Es la práctica de obtener información confidencial a través de la manipulación de usuarios legítimos. Es una técnica que pueden usar ciertas personas para obtener información, acceso o privilegios en sistemas de información que les permitan realizar algún acto que perjudique o exponga la persona u organismo comprometido a riesgo o abusos.
<b>Nube</b>	Es una plataforma que hace posible la oferta de recursos informáticos bajo demanda a través de internet. Les permite a los usuarios acceder fácilmente a servicios alojados en centros de datos remotos.
<b>Centro de datos</b>	Es un espacio donde se concentran los recursos y sistemas necesarios para el procesamiento de la información de una organización. Tiene tres componentes principales: los servidores, la conectividad y el almacenamiento.

Fuente: Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras, Depto. Especialidades Técnicas, Sección Curricular, 2019.

## Referencias

- Adam, S. (julio de 2004). *Using Learning Outcomes: A Consideration of the Nature, Role, Application and Implications for European Education of Employing "Learning Outcomes" at the Local, National and International Levels*. Obtenido de [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1692948](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1692948)
- Álvarez-Galván, J. L. (2015). *Revisiones de la OCDE sobre la Educación Técnica y Formación Profesional Revision de Destrezas mas allá de la Escuela en Costa Rica*. San José, Costa Rica.
- AZ Revista de Educación y Cultura. (28 de Noviembre de 2014). *¿Cuál es el rol del docente en el desarrollo de las competencias genéricas?* Obtenido de <https://educacionyculturaaz.com/cual-es-el-rol-del-docente-en-el-desarrollo-de-las-competencias-genericas/>
- Bahía Aventuras. Interesting Facts About Costa Rica
- Bartolomé, A. 2016. Recursos Tecnológicos para el aprendizaje. EUNED. 524p.
- Basturkmen, H. (2006). *Ideas and Options in English for Specific Purposes*. Lawrence Erlbaum Associates publishers. Mahuah, New Jersey.
- Bianca. A. *The Importance of Good Work Habits in the Workplace*. CHRON.

Cabrerizo, S. y. (2010). *Evaluación educativa de aprendizajes y competencias*. Madrid, España: Pearson Educación, S. A.

Carrasco, M. Á. (2016). *Aprendizaje, competencias y TIC*. México: Pearson.

Consejo Superior de Educación. (18 de julio de 2016). *Acuerdo CSE N° 06-37-2016: Marco Nacional De Cualificaciones Educación y Formación Técnica Profesional*. Obtenido de <http://cse.go.cr/marco-nacional-de-cualificaciones-educacion-y-formacion-tecnica-profesional>

Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA). (2018). *Marco de Cualificaciones para la Educación Superior Centroamericana (MCESCA): resultados de aprendizaje esperados para los niveles técnico*. Guatemala: Serviprensa.

Council of Europe (2011). *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment*. Council of Europe.

Council of Europe. *Common European Framework of References for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Companion Volume with New Descriptors*. [www.coe.int/lang-cefr](http://www.coe.int/lang-cefr)

Delors, J. (1994). *La educación encierra un tesoro*. Madrid, España: Santillana Ediciones UNESCO.

EAquals — Our aims". EAquals. Archived from the original on 14 July 2014. Retrieved 18 July 2014.

Ellis, R. 2003. *Task-based Language Learning and Teaching*. Oxford: Oxford University Press.

Encyclopedia Britannica. Oscar Niemeyer. <https://www.britannica.com/biography/Oscar-Niemeyer>

- ESL. 17 Useful Telephone Phrasal Verbs in English. <https://7esl.com/telephone-phrasal-verbs/>
- Evans.D.2011.Internet of Things. La próxima evolución de Internet lo está cambiando todo. Informe técnico CISCO. 12p.
- Ferreiro, R. (2007). *Nuevas alternativas de aprender y enseñar. Aprendizaje cooperativo*. México: Trillas.
- Ferreiro, R. (2009). *El ABC del aprendizaje cooperativo. Trabajo en equipo para aprender y enseñar*. México: Trillas.
- Go2 Hr. Career Explorer. <https://www.go2hr.ca/career-summary/tour-guide>
- Hutchinson, T; Waters, A. English for Specific Purposes: A learning Centred Approach. Cambridge University Press.
- ICT. Instituto Costarricense de Turismo. Documents. <https://www.ict.go.cr/en/documents/laws,-regulations,-and-procedures.html>
- Investopedia. Entrepreneur. REVIEWED BY ADAM HAYES. Updated Jun 25, 2019
- López, M. 2017. Aprendizaje, competencias y TIC. Pearson Educación de México S.A. 360 p.
- Manpower Group. (2018). *Resolviendo la Escasez de Talento Construir, adquirir, tomar prestado y tender puentes*. Obtenido de [https://www.manpowergroup.com.ar/wps/wcm/connect/manpowergroup/ced492e5-ffa1-4538-9192-613ceeda22f4/Encuesta+de+Escasez+de+Talento+2018.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT\\_TO=url&CACHEID=ced492e5-ffa1-4538-9192-613ceeda22f4](https://www.manpowergroup.com.ar/wps/wcm/connect/manpowergroup/ced492e5-ffa1-4538-9192-613ceeda22f4/Encuesta+de+Escasez+de+Talento+2018.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ced492e5-ffa1-4538-9192-613ceeda22f4)

MEP - MTSS - INA - CONARE - UCCAEP - UNIRE. (Noviembre de 2018). *Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica*. Obtenido de

[http://www.detce.mep.go.cr/sites/all/files/detce\\_mep\\_go\\_cr/adjuntos/marco\\_nacional\\_cualificaciones\\_.pdf](http://www.detce.mep.go.cr/sites/all/files/detce_mep_go_cr/adjuntos/marco_nacional_cualificaciones_.pdf)

Ministerio de Educación Pública. (2006). *Manual para el desarrollo de actividades pedagógicas fuera de las instituciones educativas que ofrecen especialidades de educación técnica*. San José, Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública. (2015). *Transformación curricular: fundamentos conceptuales en el marco de la Visión Educar para una Nueva Ciudadanía*. San José, Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública. (2016). *Política Educativa: La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad*. San José, Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública. (2016). República de Costa Rica. Programas de Estudio de Inglés

Ministerio de Educación Pública. (2016). *Transformación Curricular: Educar para una nueva ciudadanía*. San José, Costa Rica.

Nunan, D. (1999). *Second Language Teaching and Learning*. Boston: Thomson/Heinle.

Nunan, D. (2004). *Task-Based Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.

Oxbridge Academy. *TOP 10 CAREERS IN TOURISM AND HOSPITALITY*. Career Tips and Advice, Tourism and Hospitality. Mar 26, 2015. <https://www.oxbridgeacademy.edu.za/blog/top-10-careers-tourism-hospitality/>



Pearson (2015). Global Scale of English Teacher Toolkit. User Guide. [https://www.pearson.com/content/dam/one-dot-com/one-dot-com/english/TeacherResources/GSE/GSE-Teacher-Toolkit-User-Guide\\_1.pdf](https://www.pearson.com/content/dam/one-dot-com/one-dot-com/english/TeacherResources/GSE/GSE-Teacher-Toolkit-User-Guide_1.pdf)

Pearson. *Global Scale of English Teacher for Professional English*. Pearson Education Ltd 2018.May 2018.

*Petersen. L. Responsibilities of a Bellboy. Updated March 30, 2018*

*Política Curricular. Educar para una Nueva Ciudadanía*. Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.2016.

*Política Educativa*. Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.2016.

Robinson, P. (1991). *ESP Today. A Practitioner's Guide*. Prentice Hall. USA.

Set up my Hotel.<https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/front-office-training/744-front-office-organisation-chart.html>

Skehan, P. (1998). *A Cognitive Approach to Language Learning*. Oxford: Oxford University Press.

Tercer Ciclo y Diversificada. San José, Costa Rica.

The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment (CEFR). Council of Europe.

Retrieved 18 September 2015.

Tobón, S. (2007). *El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular por ciclos propedéuticos*. Madrid, España: Grupo CIFE .

Union, E. (2015). *ECTS Users' Guide*. Luxemburgo: Publications Office.

University of Cambridge. (2011). Using CEFR. Principle of Good Practice.

VOCABULARY LISTS. Entrepreneur. September 30, 2011 By Priyam (Ahmedabad, India)

WIDA FOCUS ON. STEM Discourse: Strengthening Reasoning, Strengthening Language. JAN 2017. JAN 2017

WIDA. (2011). Alternate Access for ELLS Grade Pre-K Cluster. University of Wisconsin.

WIDA. (2016). Can Do Descriptors. Key Uses. Edition. Grades 9-12. University of Wisconsin.

### Webgrafía

<http://www.bahiaaventuras.com/information/costa-rica-facts/>

<https://www.investopedia.com/terms/e/entrepreneur.asp>

<https://work.chron.com/responsibilities-bellboy-1644.html>

<https://www.vocabulary.com/lists/98057>

<https://soyofimatica.com/procesador-de-texto/>

<https://soyofimatica.com/hojas-de-calculo/>

<https://www.iberdrola.com/innovacion/que-es-inteligencia-artificial>

<https://www2.deloitte.com/es/es/pages/manufacturing/articles/que-es-la-industria-4.0.html>

<https://www.netacad.com/es/courses/iot/introduction-iot>

<https://www.aulaclic.es/index.htm>

<https://www.netacad.com/es/courses/security/introduction-cybersecurity>

[https://www.cisco.com/c/es\\_cr/solutions/smb/security/infographic-basic-concepts.html](https://www.cisco.com/c/es_cr/solutions/smb/security/infographic-basic-concepts.html)

Ahmed, P.K., Shperd, C. D., Ramos, L.& Ramos, C. (2012). Administración de la Innovación.

Pearson Education, Mexico. ISBN: 9786073208550

Blank, S., Dorf, B. (2016). El manual del emprendedor. La guía paso a paso para crear una gran empresa. Barcelona, España.

CEM, (2012). Diagnóstico emprendedor empresario. Edición Diciembre 2012, Málaga.

Chan Kim, W. (2015). LA ESTRATEGIA DEL OCEANO AZUL. Barcelona, España. BRESCA (PROFIT EDITORIAL.

Gray, D; BROWN, S; Macanujo,J.(2012). GAMESTORMING: 83 JUEGOS PARA INNOVADORES, INCONFORMISTAS Y GENERADORES DEL CAMBIO. Barcelona, España. DEUSTO S.A. EDICIONES.

Keane, T., Caffin, B., Soto, M., Chauhan, A., Krishnaswamy, R., Van Dijk, G., Wadhawan, M. (S.f). Recuperado de [https://es.diytoolkit.org/media/DIY\\_Spanish.pdf](https://es.diytoolkit.org/media/DIY_Spanish.pdf).

Knapp, J., Zeratsky., J, Kowitz, B. (2016). Sprint. Resolver problemas y testar nuevas ideas en solo cinco días.

Megías, J. (2017). Los 7 pecados capitales del emprendedor. Ensayo.

Osterwalder, A;Pigneur,Y.(2011) Generación Modelos de negocios. Barcelona, España. DEUSTO S.A. EDICIONES.

Osterwalder,A (2015). Diseñando la propuesta de valor: como crear los productos y servicios que tus clientes están esperando. Barcelona, España. deusto s.a. Ediciones.

Osterwalder., A, Pigneur, Y. (2009). Business model generation.

Osterwalder A., Pigneur, Y. (2012). Generación de modelos de negocio. DEUSTO S.A. EDICIONES.

RIES, E. (2012). EL METODO DE LEAN STARTUP. Barcelona, España. DEUSTO S.A. EDICIONES.

Ries, E. (2013). El método Lean Startup: Cómo crear empresas de éxito utilizando la innovación continua. Deusto.

Ries, E. (2018). El camino hacia el Lean Startup: Cómo aprovechar la visión emprendedora para transformar la cultura de tu empresa e impulsar el crecimiento a largo plazo

Roth, B. (2017). El hábito del logro. Alcanza tu máximo potencial y toma el control de tu vida. Conecta.

Willemien, B. (2017). Visual Thinking: Empowering People & Organizations through Visual Collaboration. BIS Publishers B.V.

### Recursos web

Foros y recursos Business Model Canvas

<https://www.strategyzer.com/canvas>

<http://blog.hypeinnovation.com/the-collaborative-innovation-canvas-a-visual-strategy>

Recursos, dinámicas y actividades para la generación de ideas y creatividad

<https://gamestorming.com/>

<https://xblog.xplane.com/three-tools-to-more-effectively-collaborate-across-your-organization>

### Foros y recursos Lean Canvas

<https://www.incae.edu/es/blog/2018/05/21/lean-canvas-un-lienzo-para-emprendedores.html>

<http://leanstartup.pbworks.com/w/page/15765221/FrontPage>

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

<https://groups.google.com/forum/#!forum/lean-startup-circle>

## **Herramientas de innovación Pública**

<https://www.lab.gob.cl/metodologias/>

## **Podcast recomendados**

[Smart Passive Income](#), Patt Flynn

[Seth Godin's Startup School](#), Seth Godin

[Entrepreneur on Fire](#), John Lee Dumas

[Libros para Emprendedores](#), Luis Ramos

([http://www.ina.ac.cr/turismo/servicios\\_turisticos/ETICA%20TURISTICA.pdf](http://www.ina.ac.cr/turismo/servicios_turisticos/ETICA%20TURISTICA.pdf), s.f.)

(<https://es.slideshare.net/luismukuldominguez/reservaciones-diapositivas>, s.f.)

(<http://athousandhotels.com/que-debe-tener-un-hotel-para-ser-considerado-hotel-de-wellness/>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/document/176765177/SERVICIOS-COMPLEMENTARIOS-EN-HOTELERIA>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/presentation/177564317/Tipos-de-Reservaciones>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/doc/91896154/AMENIDADES-Y-SUMINISTROS-DE-UNA-HABITACION-DE-HOTEL>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/doc/133920945/66467920-Manual-de-Procedimientos-Del-Hotel-FIESTA-INN>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/doc/109738658/Check-List-de-Habitaciones>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/doc/2275954/Reservacion-Y-registro-del-huesped>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/doc/110625237/Manual-de-Funciones-Para-El-Sector-de-Alojamiento>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/doc/8674662/Manual-Procedimientos-Housekeeping-Pisos>, s.f.)

(<https://www.monografias.com/trabajos82/mantenimiento-hoteles/mantenimiento-hoteles.shtml>, s.f.)

(<https://www.ict.go.cr/es/>, s.f.)

(<https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Hoteler%C3%ADa-de-Sixto-B%C3%A1ez-PDF.pdf>, s.f.)

(<https://www.fractaliasystems.com/como-se-reinventan-los-business-center/>, s.f.)

(<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/346/1/GE5158%20T%C3%A9cnicas%20de%20servicio%20para%20alojamientos%20tur%C3%ADsticos%20-%202007%20-%20Turismo.pdf>, s.f.)

(<http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>, s.f.)

(<https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Teor%C3%ADa-del-Turismo-Conceptos-modelos-y-sistemas-de-Panosso-PDF.pdf>, s.f.)

(<http://www.eumed.net/libros-gratis/turismo.htm>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/doc/244149208/la-gobernanta-asuncion-lopez-collado-pdf>, s.f.)

(<https://www.tecnohotelnews.com/2018/09/estrategias-marketing-hoteler/>, s.f.)

<https://es.scribd.com/doc/39782134/Glosario-Hoteleria-y-Turismo>

<https://www.poraqui.net/glosario/lista-terminos-por-letra/R>

<https://www.entornoturistico.com/glosario-de-turismo/>



# Apéndices

## Appendix 2

If you're looking for exciting career opportunities in this line of work, look no further. Here are the top 10 careers in Tourism & Hospitality.

### 1) TRAVEL AGENT

Travel Agents research, plan, and book trips for individuals and groups. Although people are starting to research and book their travel plans online, it's often easier to use a Travel Agent, as they have years of experience and knowledge. They are able to help with flight bookings, hotel selection, transfer arrangements, and holiday activities.

### 2) HOTEL MANAGER

Hotel Managers oversee all aspects of running a hotel – from housekeeping and general maintenance to budget management and marketing of the hotel. If you're considering a career as a Hotel Manager, you will need excellent interpersonal skills, experience in the hospitality industry, and a number of years' experience in managing employees.

You will be responsible for the daily running of the hotel:

- including recruiting,

- training and supervising staff;
- managing budgets;
- planning maintenance work;
- dealing with customers' complaints;
- overseeing reservations;
- promoting and marketing the hotel;
- and ensuring that the hotel complies with health and safety regulations.

### 3) SPA MANAGER

Spa Managers are responsible for the day-to-day running of health and/or beauty spas. They manage a spa's finances, employees, and services. Many of the tasks are business-related and can include recordkeeping, getting involved in promotional campaigns, maintaining stock inventories, and payroll management.

Spa Managers typically create weekly work schedules, oversee general spa maintenance, train new employees, and arrange staff workshops on new treatments. Often, experience in spa management is essential when applying for a position.

#### 4) TOUR OPERATOR

A Tour Operator typically combines tour and travel components to create holiday packages. He or she will deal with various service providers, including bus operators, airlines and hoteliers. Tour Operators prepare itineraries for various destinations and will often monitor trends in popular destinations in order to put together attractive holiday packages for clients.

#### 5) EVENT & CONFERENCE ORGANIZER

Organizing any event or conference is time consuming, so an Event and Conference Organizer will help with the finer details of planning an event. The role is hands-on and often involves working as part of a bigger team. Event and Conference Organizers coordinate every detail of meetings and conferences, from the speakers and meeting locations to the printed materials and audio-visual equipment.

#### 6) TOUR GUIDE

Tour Guides work in the travel industry, and give guided tours to groups of visitors/tourists. Tour Guides must have expert knowledge of specific areas, including natural features, historic sites, museums, and other tourist destinations. Guides may give walking tours, bus tours, or even boat tours.

#### 7) EXECUTIVE CHEF

The Executive Chef is in charge of a restaurant's kitchen, and is responsible for managing the kitchen staff,

- planning the menu,
- sourcing the freshest ingredients,
- and making sure that food hygiene is maintained throughout the restaurant.

#### 8) SOMMELIER

In short, a Wine Sommelier is an expert in wines. A Wine Sommelier is passionate about wine. He or she is a highly trained and knowledgeable wine professional, specializing in all aspects of wine service. Five-star restaurants will often employ a Sommelier to develop their wine list and to help customers find a wine within their budget that suits their tastes and complements their food.

As a Sommelier, your day might not start until 14:00, when you review your inventory, meet with suppliers, and arrange to taste wines. Before the restaurant opens for dinner, you go over the wine list with your staff. Then you work the floor, seeing to customer's needs. Your day might not end until 01:00 or 02:00 in the morning.

#### 9) PR MANAGER

A PR Manager manages a brand's reputation, and will plan, develop, and implement specific strategies to build and maintain the overall brand and reputation. Often, the PR Manager will also act as the company's spokesperson. In the Tourism and Hospitality environment, a PR Manager might work for a hotel chain, a cruise company, or a game reserve. The job will involve writing and press releases about the brand, arranging events at the hotel (including press conferences, exhibitions, open days, and tours) and connecting with relevant influencers in the industry. PR Managers will also have to deal with potential crisis situations.

#### 10) LEISURE ACTIVITY CO-ORDINATOR

Leisure Activity Co-ordinators usually work for resorts and hotel chains. They're the people on the ground who make sure that any planned activities run smoothly. They're also responsible for every aspect of the day-to-day management of a leisure center, organizing health and fitness programmes, promoting and marketing the business, and interacting with guests.

Taken from: <https://www.oxbridgeacademy.edu.za/blog/top-10-careers-tourism-hospitality/>

#### Appendix 3

Example of a protocol taken from Grand Hotel Conference Hotel and Spa

1. Hotel rooms are rented for hotel days.

2. A hotel day starts at 2:00 p.m. on the day of arrival and ends at 12:00 a.m. of the following day. Failure to check out by 12:00 p.m. will result in an additional fee for extending a hotel day. A charge for the extension until 4:00 p.m. amounts to PLN 80.00, after 4:00 p.m. the hotel will charge for an additional hotel day.
3. The hotel reserves the right to pre-authorize your credit card upon check-in or collect a fee for the entire stay in the form of a cash deposit.
4. In case the guest fails to appear in the hotel by 6 p.m. of the accommodation day despite making a reservation, the fee for the room shall be charged by the hotel.
5. The hotel guest cannot hand over a room to third persons, even if the period for which the guest paid has not yet expired.
6. Persons who are not checked in the hotel may stay in a hotel room from 07:00 a.m. till 10:00 p.m. Persons staying in a room after 10:00 p.m. must check in the hotel.
7. The hotel may refuse to accept the guests who grossly violated the Hotel Rules and Regulations during the last stay by damaging the hotel's or guests' property or by inflicting damage on other guests, hotel employees or other persons staying in the hotel or in other way violated the stay of other guests or the functioning of the hotel.

8. The hotel accepts guests traveling with pets. Only one pet is allowed per room for an extra charge and the guest bears full responsibility for any damage caused by their pet. Pets must be leashed in common areas. Due to hygienic reasons, pets are not allowed in the hotel restaurant.
9. The hotel renders services in accordance with its category and standard. Guests are requested to submit any complaints regarding the quality of services at the reception desk as soon as possible, thus allowing for the hotel's immediate reaction.
10. The hotel is obliged to ensure:
  - A) conditions for full and undisturbed rest of the guest
  - B) safety of stay and privacy. Every guest provides its consent to processing their personal information for the purposes of checking in and placing its data in the hotel database as per the Personal Data Protection Act of 29.10.1997. (Journal of Laws of 1997, no. 133, item 883 as later amended). The guest has the right to review and correct its personal data.
  - C) professional and polite service in respect of all services rendered by the hotel
  - D) cleaning of the room and performing necessary repairs of equipment during the guest's absence or in their presence is so requested by the guest



E) in case of any defects which could not be repaired, the hotel shall make every effort to, where possible, change the room or in any other way redress the inconvenience.

11. At the guest's request, the hotel renders the following free-of-charge services: A) information concerning the guest's stay and travel

B) wake-up call at a time specified

C) storage of money and valuable belongings during the stay

D) storage of luggage; the hotel may refuse to store luggage at times other than during the guest's stay at the hotel or if the belongings are not of a personal kind

E) access to a swimming pool, sauna, jacuzzi and gym during hours of availability and pursuant to Rules and Regulations applicable in the above places.

12. The hotel's liability for any loss or damage of items brought in by guests to the hotel is regulated by provisions of articles 846-849 of the Civil Code. The hotel's liability shall be limited if such items are not deposited at the reception. The hotel has the right to refuse to store money, securities and valuable belongings, especially valuables and items of scientific or artistic value if they pose a threat to safety or their value exceeds the standard of the hotel or if they take up too much space.

13. The guest should notify the hotel's reception desk immediately upon noticing any damage.
14. The lights-out period starts at 10:00 p.m. and ends at 07:00 a.m. of the following day.
15. Conduct of guests and persons using services of the hotel should not disturb the peaceful stay of other guests. The hotel may refuse to render services to a person violating the above rule.
16. When leaving the room, guests are expected to check whether the door is properly locked. Loss of a room card/key is subject to an extra charge of \$ 50.00.
17. The hotel guest bears financial liability for damaging or destroying the hotel's equipment and technical devices due to their fault or due to the fault of their visitors.
318. Room heaters, electric irons and other similar devices which are not a part of the hotel room equipment are not allowed to be used inside the rooms due to the fire safety.
19. Smoking in hotel rooms, corridor, staircase, restaurant, bar, spa&wellness zone, cloak rooms, gym and reception hall is prohibited. Violation of the prohibition is subject to a fine of \$ 200.00.
20. It is prohibited to consume foodstuffs bought outside the hotel in the common area.

21. Personal belongings left by guests in the hotel room upon leaving shall be sent to the address indicated by the guest at their expense.

22.If no instructions are left, belongings will be stored by the hotel for 3 months.

Taken from: <https://www.grandroyalhotel.pl/en/hotel/rules-and-regulations>

#### **Appendix 4**

##### Checking-In

Hotel: Good afternoon. Welcome to the Grand Woodward Hotel. How may I help you?

Guest: I have a reservation for today. It's under the name of Hannighan.

Hotel: Can you please spell that for me, sir?

Guest: Sure. H-A-N-N-I-G-H-A-N.

Hotel: Yes, Mr. Hannighan, we've reserved a double room for you with a view of the ocean for two nights. Is that correct?

Guest: Yes, it is.



Hotel: Excellent. We already have your credit card information on file. If you'll just sign the receipt along the bottom, please.

Guest: Whoa! Five hundred and ninety dollars a night!

Hotel: Yes, sir. We are a five star hotel after all.

Guest: Well, fine. I'm here on business anyway, so at least I'm staying on the company's dime. What's included in this cost anyway?

Hotel: A full Continental buffet every morning, free airport shuttle service, and use of the hotel's safe are all included.

Guest: So what's not included in the price?

Hotel: Well, you will find a mini-bar in your room. Use of it will be charged to your account. Also, the hotel provides room service, at an additional charge of course.

Guest: Hmm. Ok, so what room am I in?

Hotel: Room 487. Here is your key. To get to your room, take the elevator on the right up to the fourth floor. Turn left once you exit the elevator and your room will be on the left hand side. A bellboy will bring your bags up shortly.

Guest: Great. Thanks.

Hotel: Should you have any questions or requests, please dial 'O' from your room. Also, there is internet available in the lobby 24 hours a day.

Guest: Ok, and what time is check-out?

Hotel: At midday, sir.

Guest: Ok, thanks.

Hotel: My pleasure, sir. Have a wonderful stay at the Grand Woodward Hotel.

Check-out / Getting to the airport

Hotel: Did you enjoy your stay with us?

Guest: Yes, very much so. However, I now need to get to the airport. I have a flight that leaves in about two hours, so what is the quickest way to get there?

Hotel: We do have a free airport shuttle service.

Guest: That sounds great, but will it get me to the airport on time?

Hotel: Yes, it should. The next shuttle leaves in 15 minutes, and it takes approximately 25 minutes to get to the airport.

Guest: Fantastic. I'll just wait in the lounge area. Will you please let me know when it will be leaving?

Hotel: Of course, sir. Oh, before you go would you be able to settle the mini-bar bill?

Guest: Oh yes certainly. How much will that be?

Hotel: Let's see. The bill comes to \$37.50. How would you like to pay for that?

Guest: I'll pay with my Visa thanks, but I'll need a receipt so I can charge it to my company.

Hotel: Absolutely. Here we are sir. If you like you can leave your bags with the porter and he can load them onto the shuttle for you when it arrives.

Guest: That would be great thank you.

Hotel: Would you like to sign the hotel guestbook too while you wait?

Guest: Sure, I had a really good stay here and I'll tell other people to come here.

Hotel: That's good to hear. Thank you again for staying at The Grand Woodward Hotel.

## Appendix 5

### Hotel Check In Procedure Template

This Hotel Check In Procedure Template is an aid to guide front of office staff through the check in procedure in a hotel.

1 Introduction:

2 Record Checklist details

3 Greet Guest:

4 Consider VIP guests

5 Provide a friendly greeting

6 Enquire about reservation

7 Determine Availability:

8 Check room availability

9 Suggest alternatives

10 Registration Process:

11 Gather information from the guest

12 Collaborate Information:

13 Collaborate information to determine guest room preferences

14 Check the availability of rooms

15 Enter Details:

16 Allocate room

17 Confirm details:

18 Confirm details of pre-booked guest

19 Confirm payment with pre-booked guest

20 VIP guests:

21 Arrange for pick up



- 22 Provide a friendly greeting on VIP's arrival
- 23 Fill VIP guest details
- 24 Deal with luggage appropriately
- 25 Confirm baggage:
- 26 Confirm baggage type
- 27 Label baggage
- 28 Assign mode of settlement:
- 29 Determine whether the guest wants to pay in advance
- 30 Determine the mode of settlement
- 31 Advanced Payment:
- 32 Settle advanced payments
- 33 Assign Room and Provide Keys:

34 Provide room card/keys/code

35 Wish the Guest an Enjoyable Stay:

36 Wish the guest an enjoyable day

37 Sources:

38 Related Checklists:

TAKEN FROM: <https://www.process.st/checklist/check-in-procedure-in-hotel/>

## **Appendix 6**

Uses of the Conditional

1. First conditional

a. Nature: Open condition, what is said in the condition is possible.

b. Time: This condition refers either to present or to future time.

e.g. If he is late, we will have to go without him.

If my mother knows about this, we are in serious trouble.

2. Second conditional

a. Nature: unreal (impossible) or improbable situations.

b. Time: present; the TENSE is past, but we are talking about the present, now.

e.g. If I knew her name, I would tell you.

If I were you, I would tell my father.

Compare: If I become president, I will change the social security system. (Said by a presidential candidate)

If I became president, I would change the social security system. (Said by a schoolboy: improbable)

If we win this match, we are qualified for the semifinals.

If I won a million pounds, I would stop teaching. (improbable)

3. Third conditional




a. Nature: unreal

b. Time: Past (so we are talking about a situation that was not so in the past.)

e.g. If you had warned me, I would not have told your father about that party.(But you didn't, and I have).

Taken from: FIRST, SECOND, & THIRD CONDITIONAL.( <http://guidetogrammar.org/grammar/conditional2.htm>

## Estándar de cualificación

 <p><b>FR MNC 03</b> <b>EDICIÓN 02</b> Aprobado 12/08/2019</p> <p><b>CATÁLOGO DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA</b></p> <p><b>Estándar de Cualificación</b></p> <p><b>Operaciones de Empresas de Alojamiento</b></p> <p><b>Código</b> <b>1013-02-01-4</b></p> <p><b>Versión 01</b></p> <p><b>Setiembre, 2019</b></p> 	 <p><b>Operaciones de empresas de alojamiento</b> <b>1013-02-01-4</b></p> <p><b>EL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA</b></p> <p><b>Aprobación</b></p> <p>El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) fue aprobado en la sesión N° 37-2016, celebrada por el Consejo Superior de Educación el día 18 de julio del 2016, mediante acuerdo N° 06-37-2016, según consta en el Decreto Ejecutivo N° 39851-MEP-MTSS, el cual fue publicado el martes 6 de setiembre del 2016 en el Alcance N° 161A de la Gaceta.</p> <p>En cuanto a su definición, propósito general y componentes, el documento del MNC-EFTP-CR (2016), en su Capítulo III, establece:</p> <p>✓ <b>Definición</b></p> <p>El Marco Nacional de Cualificaciones de Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) es la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores, con el fin de guiar la formación; clasificar las ocupaciones y puestos para empleo; y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles; todo lo anterior de acuerdo con la dinámica del mercado laboral. (p.42)</p> <p>✓ <b>Propósito general</b></p> <p>El MNC-EFTP-CR norma el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros. Establece la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orienta la atención de la demanda laboral. (p.4).</p>
---	---



Operaciones de empresas de alojamiento  
1013-02-01-4

✓ **Componentes**

El MNC-EFTP-CR establece un sistema de nomenclatura de cinco niveles de técnico. Cada nivel de cualificación cuenta con su respectivo descriptor, requisito mínimo de escolaridad para el ingreso, rango de duración del plan de estudios y requisito mínimo de escolaridad para la titulación. (p.43)

Con respecto a los Estándares de cualificación y al Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) el MNC-EFTP-CR, establece:

Los estándares pueden entenderse como definiciones de lo que una persona debe saber, hacer, ser y convivir para ser considerado competente en un nivel de cualificación. Los estándares describen lo que se debe lograr como resultado del aprendizaje de calidad.

El estándar de cualificación es un documento de carácter oficial aplicable en toda la República de Costa Rica, establece los lineamientos para la formulación y alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, que se desarrollan en las organizaciones educativas. (p.8)

El Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) asume la organización por campos de la educación que establece la CINE-F-2013, agregando el Campo de la Oferta Educativa y se subdivide en Campo Profesión y el Campo Cualificación reconocida a nivel nacional e internacional, las cuales son asociadas al Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) u otros. (p.1)



Operaciones de empresas de alojamiento  
1013-02-01-4

La metodología incorpora la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013)<sup>1</sup> con el objetivo de codificar las cualificaciones para el Catálogo Nacional de Cualificaciones de EFTP, normalizar la oferta educativa y los indicadores de la estadística de la EFTP en el ámbito nacional e internacional. (p.1)

**El Campo Detallado**

Según Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, Campos de la Educación y la Formación 2013 (CINE-F 2013) – Descripción de los campos detallados, el campo detallado **1013 Hotelaría, restaurante y servicios de banquetes**, incluye:

- Servicios de banquetes (catering)
- Cocina (restaurante y hotel)
- Preparación de comida rápida
- Porción de alimentos
- Servicios de hospitalidad
- Estudios de hoteles y restaurantes
- Recepción hotelera
- Servicios de hotel
- Servicio de espera y bar



Operaciones de empresas de alojamiento  
1013-02-01-4

**CRÉDITOS**

**Elaboración**

- ✓ Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en la elaboración del Estándar de Cualificación<sup>2</sup>:

Marco Vinicio Campos Castro. Ministerio de Educación Pública.

- ✓ Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en la validación del Estándar de Cualificación:

Ángel Calderón Altamirano. Best Western Jacó Beach.

Gerardo Cambronero Ramírez. CTP Jacó.

Víctor González Arrieta. Hotel Club del Mar.

Arlette Gatgens Marín. Hotel Croc's Casino Resort.

Edgardo Quesada. Hotel Finca Rosa Blanca.

Daniel Sánchez. Hotel Radisson.

Meryen Ureña. Hotel Radisson.

Oscar Ramírez Mora. Hotel Radisson.

Hugo A. Robles. Hotel Robleamar.

Manrique Bonilla Hernández. Hotel y Club Punta Leona.

Nain Castillo Ledezma. Hotel y Club Punta Leona.

Joice Solano. Los sueños Marriott.

- ✓ Personas que representan la Instancia de Gestión y Registro de Estándares de Cualificación que asesoraron durante el proceso:

Lourdes Castro Campos. MNC-EFTP-CR.

<sup>2</sup> Se anexa el listado de organizaciones, instituciones y empresas, informante clave, durante el proceso de elaboración del Estándar de Cualificación.



Operaciones de empresas de alojamiento  
1013-02-01-4

**Aprobación**

Nombre y firma de Ministro de Educación  
Pública, presidente de la CIIS

19/09/19  
Fecha



**Acuerdo de aprobación oficial**

El presente Estándar de Cualificación fue aprobado por la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnico Profesional de Costa Rica, mediante el Acuerdo N° 11-02-2019, el día diecinueve del mes setiembre del año dos mil diecinueve.

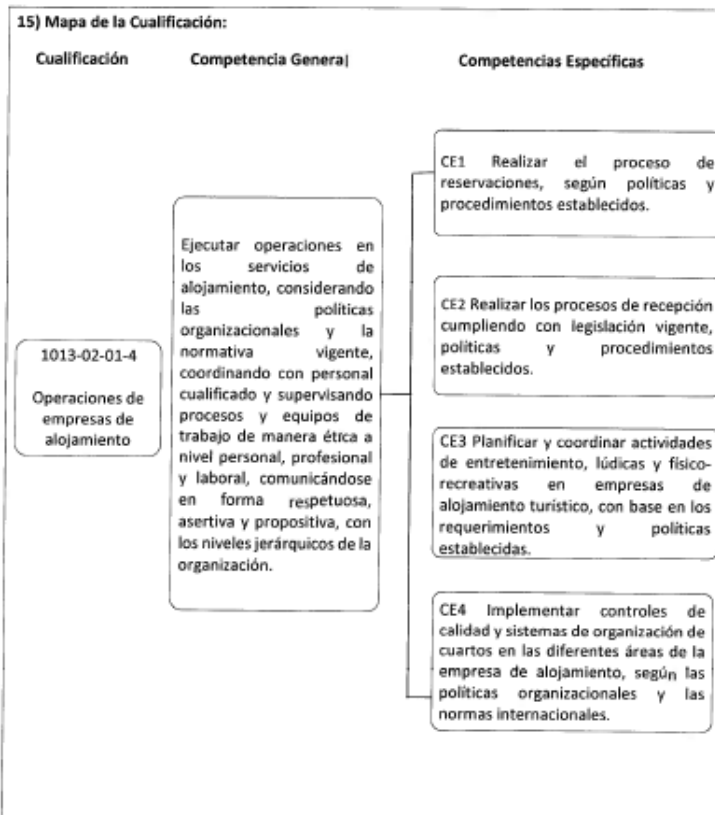


Operaciones de empresas de alojamiento  
1013-02-01-4

I. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN	
1) Código Cualificación: 1013-02-01-4	
2) Cualificación (Nombre): Operaciones de Empresas de Alojamiento	
3) Nivel de cualificación: Técnico 4	
4) Campo Amplio: 10 Servicios	5) Campo Específico: 101 Servicios personales
6) Campo Detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	7) Campo Profesión: 1013-02 Hospitalidad Turística
8) Campo Cualificación: 1013-02-01 Servicios de alojamiento	9) Tiempo de Vigencia del Estándar de Cualificación: 5 años
10) Fecha de actualización: Setiembre 2024	11) Nivel de escolaridad requerido para el ingreso: III Ciclo Educación General Básica
12) Nivel de escolaridad requerido para la titulación: Educación Diversificada	
13) Competencia General Ejecutar operaciones en los servicios de alojamiento, considerando las políticas organizacionales y la normativa vigente, coordinando con personal cualificado y supervisando procesos y equipos de trabajo de manera ética a nivel personal, profesional y laboral, comunicándose en forma respetuosa, asertiva y propositiva, con los niveles jerárquicos de la organización.	
14) Competencias específicas de otros estándares de cualificación requeridas para la titulación de este: 1013-02-01-2 Prestación de servicios y atención a huéspedes: CE1 Realizar el proceso de reservaciones, según políticas y procedimientos establecidos. CE2 Realizar los procesos de recepción cumpliendo con legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos.	



Operaciones de empresas de alojamiento  
1013-02-01-4







II. DESCRIPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje <sup>1</sup>
CE1 Realizar el proceso de reservaciones, según políticas y procedimientos establecidos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utiliza diferentes sistemas de reservaciones y herramientas tecnológicas de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>2. Utiliza diferentes plataformas tecnológicas especializadas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>3. Tramita la reserva tomando en cuenta la disponibilidad de habitaciones y requerimientos del huésped según los procedimientos establecidos en la empresa de alojamiento.</li> <li>4. Coordina requerimientos y solicitudes especiales de los huéspedes, así como la gestión de grupos con otros departamentos de la empresa.</li> <li>5. Resuelve situaciones propias del departamento de reservas tomando en consideración las políticas establecidas por la empresa.</li> <li>6. Ejecuta los diferentes mecanismos de cobro nacionales e internacionales correspondientes, registrando y asociando el trámite a la reservación, según los protocolos establecidos en la empresa de alojamiento.</li> <li>7. Redacta reportes de reservación y proyecciones de ocupación basada en directrices de la empresa de alojamiento, para la toma de decisiones gerenciales.</li> <li>8. Analiza los reportes de reservación y proyecciones de ocupación basada en directrices de la empresa de alojamiento, para la toma de decisiones gerenciales.</li> </ol>

Página 9 de 20

EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°1	
<b>Evidencias CE1</b>	
<b>Conocimiento:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información Turística.</li> <li>✓ Leyes relacionadas con la actividad turística.</li> </ul>
<b>Desempeño:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tramita las reservaciones según los procedimientos establecidos en la empresa y utilizando los diferentes sistemas de reservaciones, herramientas tecnológicas y plataformas especializadas, según los protocolos establecidos en la empresa de alojamiento.</li> <li>✓ Aplica los diferentes mecanismos de cobro nacionales e internacionales correspondientes, registrando y asociando el trámite a la reservación, según los protocolos establecidos en la empresa de alojamiento.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> los desempeños los realiza cumpliendo con legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos, con ética a nivel personal, profesional y laboral, atendiendo instrucciones de personal cualificado de un nivel superior y respondiendo por el trabajo asignado, relacionándose respetuosamente, utilizando medios y canales de comunicación definidos por la organización.</p>
<b>Producto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reportes de reservación y proyecciones de ocupación.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> el producto lo realiza según políticas y procedimientos establecidos.</p>
Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje

 <p>Operaciones de empresas de alojamiento 1013-02-01-4</p>	
<b>CE2</b> Realizar los procesos de recepción cumpliendo con legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos.	1. Utiliza diferentes sistemas de recepción de huéspedes, así como herramientas tecnológicas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.
	2. Ejecuta los procesos desde el check in hasta el check out, cumpliendo con las normas y políticas establecidas.
	3. Realiza la venta de servicios complementarios de la empresa de alojamiento, aplicando las técnicas establecidas.
	4. Administra las operaciones nocturnas de un hotel con base en las normas y políticas establecidas.
	5. Ejecuta servicios de la empresa de alojamiento como caja, llamadas telefónicas, manejo de equipaje, reservaciones de servicios externos según las normas y políticas establecidas.
	6. Redacta informes del departamento de recepción, según las políticas de empresa de alojamiento.
	7. Analiza informes del departamento de recepción, según las políticas de empresa de alojamiento.
<b>EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA Nº2</b>	
<b>Evidencias CE2</b>	
<b>Conocimiento:</b>	✓ Información Turística. ✓ Leyes relacionadas con la actividad turística.
<b>Desempeño:</b>	✓ Utiliza diferentes sistemas de recepción de huéspedes, así como herramientas tecnológicas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.

 <p>Operaciones de empresas de alojamiento 1013-02-01-4</p>	
	✓ Ejecuta los procesos desde el check in hasta el check out, cumpliendo con las normas y políticas establecidas.  <b>Nota:</b> los desempeños los realiza cumpliendo con legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos, con ética a nivel personal, profesional y laboral, atendiendo instrucciones de personal cualificado de un nivel superior y respondiendo por el trabajo asignado, relacionándose respetuosamente, utilizando medios y canales de comunicación definidos por la organización.
<b>Producto:</b>	✓ Informes del departamento de recepción  <b>Nota:</b> el producto lo realiza cumpliendo con legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos.

