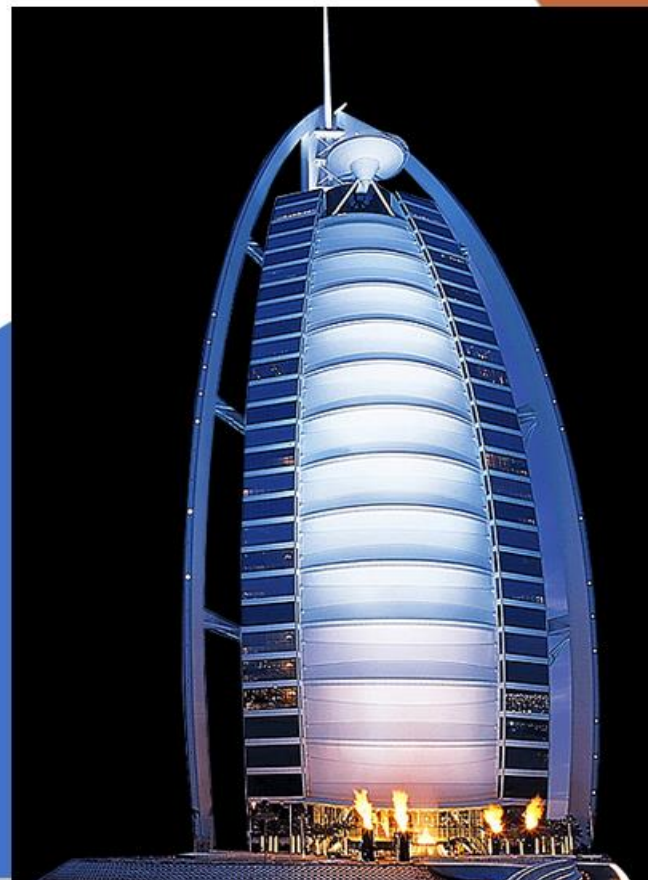


PROGRAMA CENTRO EDUCATIVO
Operaciones de Empresas
de Alojamiento
MODALIDAD DUAL

Educación Diversificada Técnica



Encendamos juntos la luz

Tabla de contenidos

Portada.....	1
Créditos	7
Autoridades.....	7
Equipo técnico.....	8
Docentes validadores de especialidad técnica	9
Instituciones u organizaciones colaboradoras	10
Presentación	11
Macro Curriculum	15
Descripción de la carrera técnica	16
Modelo pedagógico	19
Enfoque curricular	47
Perfil de los actores del proceso de aprendizaje	58
Estudiante	59
<i>Competencia general</i>	59
<i>Competencias específicas</i>	61
<i>Competencias genéricas</i>	61
<i>Competencias para el desarrollo humano</i>	63
Diseño curricular.....	74
Principios didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica	76
Planeamiento del proceso de aprendizaje	92



Plan anual	92
Plan de práctica pedagógica	94
Evaluación de los aprendizajes	98
Micro Curriculum	105
Plan de alternancia según escenarios de aprendizaje	106
Estructura Curricular	112
Plan de alternancia según escenarios de aprendizaje nocturno	113
Mapa curricular, I nivel	114
Mapa curricular, II nivel	116
Mapa curricular, III nivel	118
Malla curricular	119
Décimo nivel	119
Nivel: Undécimo	131
Nivel: Duodécimo	139
Programa Educativo I Nivel	145
Recepción hotelera	146
Reservaciones de hotel	178
Tecnologías de Información aplicada a las Operaciones en Empresas de Alojamiento	198
Programa Educativo II Nivel	217
Recepción hotelera	218
Entretenimiento de hotel	238
Alojamiento	254
Emprendimiento e Innovación para Operaciones en Empresas de Alojamiento	275

“Encendamos juntos la luz”

Programa Educativo III Nivel.....	296
Entretimiento de hotel	297
Alojamiento.....	310
Subárea Control de calidad en hoteles	326
English Oriented to Accommodations Operations and Management	346
Description	347
CEFR Guidelines	351
Rationale	352
The Complexity Paradigm	354
Humanism.....	355
Social Constructivism	355
The Paradigm of Rationalism.....	356
• Student-Centered Education	356
• Education Based on Human Rights and Citizens' duties	356
• Education for Sustainable Development	356
• Planetary Citizenship with National Identity.....	357
• Digital Citizenship with Social Equity	357
General Mediation Strategies and Pedagogical Approach.....	364
The Action Oriented Approach.....	364
Task Based Language Teaching (TBLT)	368
Seven Principles for Task-Based Language Teaching	370
Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach.....	373
English for Specific Purposes (ESP)	373

“Encendamos juntos la luz”



The Methodology Used in the Classroom.....	375
Curricular Design Template Elements.....	378
Curriculum Template.....	380
Planning	382
Annual Learning Plan.....	382
Pedagogical Practice Plan	384
Task-Building Process.....	385
Curricular Structure	393
Curricular Grid.....	396
Curriculum Scope and Sequence	399
Tenth Grade-First Level.....	399
Eleventh Grade-Second Level	407
Twelfth Grade-Third Level	413
Curricular Design – First Level.....	419
Curricular Design – Second Level.....	475
Curricular Design-Third Level	514
Referencias bibliográficas	554
Webgrafía	560
Appendix Tenth Grade-First Grade.....	566
Appendix Eleventh -Second Grade	586
Appendix Twelfth-Third Grade.....	657
Glosario de términos	677
Apéndices.....	704

“Encendamos juntos la luz”

Apéndice 1: Formato Cronograma de alternancia.....	705
Apéndice 2. Plan de alternancia.....	706
Apéndice 3. Mapa curricular	707
Mapa curricular, II nivel	709
Mapa curricular, III nivel	711
Apéndice 4: Bitácora en la empresa	712
Apéndice 5: Instrumento de evaluación del mentor	713
Lista de verificación / I nivel-Primer año	713
Lista de verificación / II nivel--Segundo año	723
Lista de verificación / III nivel--Tercer año	731

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 esta condición para utilizar, reproducir o citar este programa y su texto.

Autoridades

Ana Katharina Müller Marín. Ministra de Educación Pública de Costa Rica.

Melvin Eduardo Chaves Duarte. Viceministro Académico.

Leonardo Sánchez Hernández. Viceministro de Planificación Institucional y Coordinación Regional.

Sofía Ramírez González. Viceministra Administrativa.

Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras (DETCE)

Miguel Ángel Guevara Agüero. Director de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras.

Giselle Cruz Maduro. Subdirectora de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras.

Joyce Mejías Padilla. Jefa Departamento de Especialidades Técnicas.

Rocío Quirós Campos. Jefa Sección Curricular.

Equipo técnico

- **Elaboración del programa de estudio**

Marco Vinicio Campos Castro

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

Maricel Cox Alvarado. National English Advisor

- **Coordinación general y revisión**

Rocío Quirós Campos. Jefa Sección Curricular, DETCE, MEP

- **Elaboración del Macro Curriculum del programa de estudio**

Rocío Quirós Campos. Jefa Sección Curricular, DETCE, MEP

- **Validación de los elementos considerados en el diseño curricular programa centro educativo**

Asesores Nacionales Sección Curricular, 2019

- **Diseño del formato del Plan de alternancia**

Rocío Quirós Campos. Jefa Sección Curricular

Heidy Cordonero Solano, Asesora Nacional de Informática

Harol Vargas Ureña, Asesor Nacional de Informática

Ronny Díaz López, Asesor Nacional de Electrónica

Randall Coto Brenes, Asesor Nacional de Mecánica

- **Línea Gráfica del formato utilizado en el programa de estudio**

Heidy Cordonero Solano, Asesora Nacional DETCE, MEP

- **Diseño Gráfico de la portada**

Heidy Cordonero Solano. Asesora Nacional DETCE, MEP

- **Diseño Gráfico de las Infografías**

Randy Bermúdez Cerdas, Asesor Nacional de Educación Técnica Profesional, DETCE

Docentes validadores de especialidad técnica

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

Colaboradora en la Subárea de Emprendimiento e Innovación aplicada a las Operaciones en empresas de Alojamiento

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

Departamento de Gestión de Empresas y Educación Cooperativa

Instituciones u organizaciones colaboradoras

- **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

- **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 del enfoque de competencias educativas



Presentación

En Costa Rica la educación constituye un derecho humano y constitucional, en el que el sistema educativo favorece la adquisición de conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes, promoviendo y estimulando el desarrollo integral de los estudiantes y su participación en la sociedad civil y en la vida económica del país.

La Educación Técnica Profesional (ETP) es un subsistema del sistema educativo formal, el cual constituye un pilar en la preparación de técnicos, ya 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. Permite a jóvenes y adultos incorporarse al mundo laboral, garantizando profesionales cualificados en el nivel técnico, a través de los servicios educativos que ofrece.

De acuerdo con la Transformación curricular 2015, “Educar para una nueva ciudadanía” (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.

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.



Los programas de estudio de la Educación Técnica Profesional (ETP) que ofrece el Ministerio de Educación Pública, son diseñados con un enfoque por competencias, el cual promueve una estrecha relación entre la teoría y la práctica. Además, se fundamenta en los cuatro pilares: aprender a conocer, aprender hacer, aprender a vivir y aprender ser.

El enfoque por competencias propicia el desarrollo de estrategias metodológicas que promueve la adquisición de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, lo cual permite un desempeño eficiente y la obtención de un producto o servicio final. Para el fortalecimiento del proceso de aprendizaje en educación técnica, se incorpora la formación práctica en los centros de trabajo, los cuales ofrecen un ambiente de aprendizaje que le permite a las personas estudiantes adquirir competencias mediante el uso de equipos y el conocimiento de nuevas técnicas, bajo la supervisión de profesionales familiarizados con métodos de trabajo y tecnologías actuales. Dicha formación promueve en los estudiantes el desarrollo de las destrezas necesarias para un adecuado desempeño en su futuro campo laboral.

El diseño curricular para la implementación de la modalidad dual, tiene como propósito generar procesos de aprendizaje de calidad, que faciliten a las personas estudiantes una educación integral a lo largo de la vida y les permita una adecuada transición al mercado laboral; considerando los requerimientos de los sectores sociales y

productivos del país; concibiéndose como una modalidad educativa que contribuya a la mejora de la empleabilidad de la población joven y adulta, además de la inclusión social, una mayor equidad y oportunidades de empleo.

El plan de estudios para especialidades técnicas en la modalidad educativa dual se conforma de dos programas de estudio: el programa del centro educativo y el de la empresa. El presente documento corresponde al programa de estudio para el abordaje del proceso educativo en el centro educativo, el cual favorece el desarrollo del proceso de aprendizaje mediante 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.

MACRO CURRICULUM

Especialidad:
**Operaciones en empresas
de alojamiento**

COMPONENTES:

- Descripción de la carrera técnica.
- Fundamentación del modelo pedagógico.
- Enfoque curricular.
- Perfil de los principales actores del proceso de aprendizaje.
- Diseño Curricular.
- Principios Didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica.
- Planificación de la mediación pedagógica.
- Evaluación de los aprendizajes.

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 la 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 los 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.

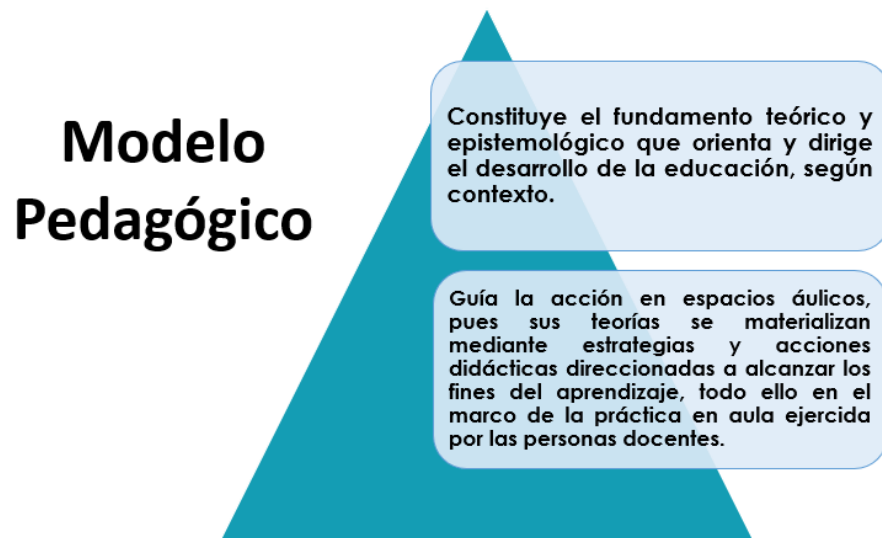
Modelo pedagógico

Las políticas educativa y curricular aprobadas por el CSE establecen el modelo educativo en el que se enmarcan los programas de estudio de la ETP, al configurar las bases teóricas, formas y fines del aprendizaje, los actores que confluyen en el proceso de aprendizaje: la persona docente, persona estudiante, el contexto y el saber, los cuales se relacionan entre sí a partir del marco teórico de referencia que fundamenta el modelo pedagógico y el conjunto de intereses propios del contexto (sociales, institucionales, individuales y de mercado), que median en el ejercicio de la educación o la formación de los individuos en la sociedad.

El modelo pedagógico constituye el fundamento teórico y epistemológico que orienta y dirige el desarrollo de la educación según contexto, guiando la acción en espacios áulicos e inductivamente estos modelos y teorías se materializan mediante estrategias y acciones didácticas direccionadas a alcanzar los fines del aprendizaje, todo ello en el marco de la práctica en aula ejercida por las personas docentes. Concibe la educación como un proceso integral que se desarrolla a lo largo de la vida, y promueve el progreso de la sociedad, facilitando la igualdad de condiciones de hombres y mujeres, y el desarrollo pleno de sus potencialidades. (Gómez et al., 2019).

Figura 1

Conceptualización del Modelo pedagógico

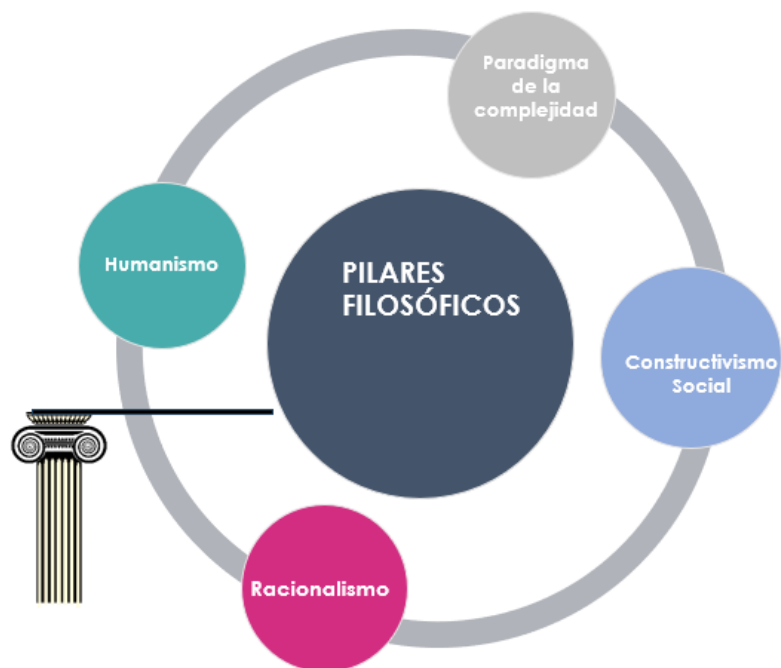


El diseño curricular e implementación de los programas de estudio de la ETP se sustentan en los pilares filosóficos establecidos en el modelo pedagógico que plantea la política educativa, los cuales se detallan a continuación.



Figura 2

Paradigmas de la Política educativa y Curricular



- **Paradigma de la complejidad.** Plantea que el ser humano es un ser autoorganizado y autorreferente, 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.

- **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.
- **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. (CSE; MEP, 2016, p 8-10).

Los paradigmas epistemológicos fundamentan el modelo pedagógico y orientan los cambios pedagógicos desde el modelo conductista, centrado en la persona docente que enseña, a uno centrada en la persona estudiante. Este cambio requiere de un cambio fundamental en el papel del educador, desde un docente trasmisioncita a uno facilitador del aprendizaje. En este sentido, su función será orientar, guiar, moderar y facilitar el aprendizaje acudiendo al estudiantado y ofreciéndoles información cuando la necesitan. Su rol principal pasa de ser un protagonista, a

“Encendamos juntos la luz”



ofrecerle al estudiantado diversas oportunidades de aprendizaje, colaborando con estos para que piensen de forma crítica, argumenten y reflexionen.

La persona estudiante dejará su papel pasivo, en el cual recibía información y luego memorizaba, pero de manera simultánea olvidaba rápidamente. El modelo establece que el estudiantado asuma un papel activo, que lo motive a aprender más, integrar los conocimientos, tener una actitud receptiva hacia el intercambio de ideas, compartir información y aprender de los demás, ser autónomo en el aprendizaje y trabajar con diferentes grupos gestionando los posibles conflictos que surjan. (Zubiría, J.2010)

Tabla 1

Aspectos Diferenciadores entre el Modelo Conductista y el Constructivismo social

Aspectos por considerar	Modelos pedagógicos	
	Conductista	Constructivismo social
Objetivo del aprendizaje	Se perfilan como conductas observables y se plantean como objetivos generales y específicos para la medición de sus alcances	Constituyen los aprendizajes que construirá el estudiantado. Se consideran los conocimientos previos de la persona estudiante en su elaboración. Se produce la construcción del conocimiento cuando esto lo realiza en la interacción con otros.
Rol de la persona estudiante	Los estudiantes son vistos como “tabula rasa” que reciben información de la persona docente. El estudiantado cumple órdenes, obedece, requiere constante aprobación, depende de la persona docente, por lo cual se considera que posee un rol pasivo en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Realiza tareas en las cuales el comportamiento pueda ser observado, medido, evaluado directamente	El conocimiento proviene de la interacción del individuo y su entorno. Las construcciones no están unidas a uno u otro factor, sino que reflejan las consecuencias de las contradicciones mentales que resultan de las interacciones con el medio. Es el responsable directo de la construcción del conocimiento. La persona estudiante debe asumir un rol activo en el aprendizaje, requiere ser libre al tomar decisiones, investigar y explorar por sí mismo, aceptar sus errores como constructos, confiar en su capacidad y desarrollo, además de proponer nuevas situaciones para el aprendizaje. Debe ser protagonista de su propio aprendizaje, empoderándose y comprometiéndose con la actividad intelectual necesaria para asumir la construcción del conocimiento. El estudiantado debe ser capaz de trabajar en equipo, aprendiendo a argumentar, a resolver problemas y a respetar las ideas de otros, pues es en la interacción en donde se construye una actitud ante el conocimiento, buscando información y comprometiéndose con la resolución de problemas reales y de su medio más cercano.



Aspectos por considerar	Modelos pedagógicos	
	Conductista	Constructivismo social
Rol de la persona docente	<p>Es considerado el proveedor del conocimiento. Constituye la figura central del proceso. En él se centraliza la autoridad y las decisiones. En este marco, la persona docente realiza las siguientes funciones o tareas: Diagnosticar las necesidades instruccionales (objetivos medibles), diseñar y crear condiciones para la instrucción, mantener y conducir la instrucción, manejar las técnicas de evaluación.</p>	<p>El estudiantado está invitado a crear y a producir ideas. Es fundamental desarrollar la creatividad y ganar confianza en lo que se sabe y en lo que se puede hacer, pues no deben asumir un rol pasivo ante los hechos, sino más bien activos ante las propuestas a las que se vean enfrentados.</p> <p>La persona docente debe ser promotor del desarrollo y de autonomía de los educandos. Es necesario que explore, descubra y construya, y que pueda implantar una nueva manera de pensar en la enseñanza. Requiere conocer las características del aprendizaje del alumnado, etapas y estadios del desarrollo cognoscitivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Guía el proceso de aprendizaje para procurar la construcción del conocimiento · Promueve un clima de reciprocidad, de respeto y autoconfianza. · Procura la enseñanza directa y planteamiento de problemas cognoscitivos. · No debe ser autoritario para no fomentar la dependencia y heteronomía moral e intelectual. <ul style="list-style-type: none"> · Debe respetar los errores de los que se puede aprender. · Debe respetar las estrategias propias de los alumnos. · Promueve el aprendizaje activo. · No debe utilizar la recompensa y el castigo, como mucho las sanciones por reciprocidad, para fomentar la construcción de reglas de conducta morales. · Fomenta el diálogo y la colaboración entre las personas estudiantes y el profesorado. · Investiga constantemente e investiga previamente los conceptos a compartir con los alumnos · Fomenta la participación del estudiantado. · Realizar evaluaciones para comprobar necesidades de los alumnos



Aspectos por considerar	Conductista	Modelos pedagógicos	Constructivismo social
Contenidos	El contenido se valora como un fin en si mismo. Se emplean medios tecnológicos que garanticen su eficaz transmisión.	Se concibe como un elemento en construcción y no como información procesada. Se incluye información, procedimientos, actitudes y valores. Se privilegia la existencia de conocimientos previos con los cuales se pueden crear redes conceptuales.	<p>El papel de la persona docente en este entorno ha de replantearse desde las condiciones muy peculiares con que se diferencia de los más convencionales contextos de aprendizaje.</p> <p>Los materiales, las actividades, el encuadre general del proceso, la función orientadora; y, en su caso, directiva, la secuenciación de los contenidos, así como otras funciones, adquirirán perfiles muy característicos que han de estar delimitados con atención al medio y respeto al proceso muy personal de aprendizaje que requiere el entorno. Podría decirse que, en cierto modo, pierde algo de su relevancia la necesaria competencia científica del profesor para quedar más resaltada la delicada función de mediador de los aprendizajes.</p> <p>Favorece el pensamiento reflexivo y crítico, ejerciendo la difícil tarea de mantener viva y estimular la motivación, así como mantener la atención orientada a los núcleos de los asuntos estudiados va a requerir del profesorado de este entorno, nuevos hábitos y habilidades poco comparables a los comunes en los medios presenciales.</p>
Metodología	Métodos de enseñanza rígidos, poco flexibles, empleando la enseñanza instruccional y programada.	Se basa en estrategias que permitan la construcción del conocimiento, como aprender a aprender, metodologías activas que promuevan la resolución de problemas, aprendizaje basado en retos y la indagación entre otros.	



Aspectos por considerar	Modelos pedagógicos	
	Conductista	Constructivismo social
Recursos educativos	Se valoran como propiciadores del aprendizaje y efectividad del proceso de enseñanza.	Se utiliza recursos que colaboren con el estudiantado en la construcción del conocimiento (no recursos acabados o decorativos. Los recursos permiten comprobar una idea, o brindar una posible respuesta o solución a un problema, valorando como recurso el entorno natural o social.
Evaluación	<p>En el marco del modelo conductista se parte del supuesto de que todas las personas estudiantes son iguales; por lo tanto, todos reciben la misma información.</p> <p>El estudiantado se evalúa generalmente de la misma manera, con los mismos instrumentos y pautas establecidas para calificarlos.</p> <p>La evaluación se centra en el producto, es decir, en las ejecuciones mecánicas de las acciones repetitivas sin dar cabida a la reflexión sobre la conducta ejecutada, las cuales deben ser medibles y cuantificables y el criterio de comparación a utilizar para su valoración son los objetivos establecidos.</p> <p>La evaluación tiene como propósito recoger los resultados finales del proceso y valorar la</p>	<p>Se pone énfasis en la evaluación de los procesos de aprendizaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Se da la autoevaluación de las personas estudiantes, como capacidad de autorregulación y autoevaluación. <p>Se evalúa el proceso y el resultado de su propio aprendizaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> · La evaluación depende del proceso de construcción de significados y de los contenidos. · A través de la evaluación se comprueba el grado de significatividad · Se consideran las actividades de evaluación parciales, se supone que se aprende más de lo que se capta · Se aconseja utilizar variedad de actividades de evaluación dado que el contexto de aprendizaje así lo requiere por su importancia: funcionalidad de los aprendizajes · Se evalúa la capacidad de utilizar el aprendizaje para construir otros significados



Aspectos por considerar	Conductista	Modelos pedagógicos Constructivismo social
	<p>eficacia de este, en función de los porcentajes de obtención de los objetivos prefijados. La evaluación centrada en el logro de los objetivos ha hecho de las pruebas escritas y orales las herramientas por excelencia para medir la cuantía de aprendizajes (conocimientos) que el alumnado demostrará como evidencia de su rendimiento o capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Se evalúa el control y la responsabilidad de los alumnos en la realización de una actividad · Evaluación diferencial de los contenidos de aprendizaje.

Constructivismo Social

Considerando lo anteriormente expuesto, resulta de suma relevancia analizar los elementos del constructivismo social, las cuales brindan el marco referencial del modelo pedagógico, mediante el cual se diseña y requieren ser implementados los planes de estudio propuestos para la educación técnica profesional.

De acuerdo con Lev Vigotsky, citado por Molina (2018), el constructivismo social se caracteriza por lo siguiente:

- **Toma en cuenta el nivel de desarrollo;** es decir, la persona estudiante posee una zona de desarrolla real definida como las acciones que el estudiantado se encuentra en capacidad de desarrollar de forma independiente.

En este sentido, resulta relevante destacar la importancia de la función diagnóstica de la evaluación en el proceso de aprendizaje, pues su aplicación nos permite obtener la información de la zona de desarrollo real con la que inician las personas estudiantes el nivel educativo.



- **Fomenta un rol activo del estudiantado en su aprendizaje.** Se debe señalar que el alumnado no posee un rol pasivo respecto al proceso de su desarrollo, sino que es él quien, estimulado por el medio, compone y construye su propio tejido, conceptual y simbólico, y desarrolla así las propias condiciones de su aprendizaje. Actúa sobre la realidad, la transforma y es transformado por ella.

La importancia de esta característica se acrecienta con la naturaleza de la Educación Técnica Profesional; y en particular con la modalidad dual, pues durante el proceso de formación, la persona estudiante tiene la oportunidad de aprender en entornos reales de trabajo, mediante la exposición a tareas auténticas, así como la estimulación del medio al que se ve expuesto durante la implementación del plan de estudios. Esto le permite, ser artífice de su propio conocimiento, así como de transformar su espacio.

- **Enfatiza la importancia de la interacción.** En concordancia con lo señalado, el modelo pedagógico debe potenciar la interacción de la persona estudiante con el entorno y su relación con otros, pues el factor social juega un papel determinante en la construcción del conocimiento. Desde la óptica de la educación técnica profesional este aspecto es preponderante, debido a que ésta tiene como parte de sus fines, el desarrollo de competencias en la persona estudiante, que le permitan vincularse con éxito al mercado laboral. Esta vinculación solo será posible en la medida en que las competencias que desarrolle el estudiantado respondan a las necesidades de los sectores



productivos, los cuales se caracterizan por ser dinámicos, vertiginosos y con un fuerte impacto ocasionado por el desarrollo de la inteligencia artificial, la revolución 4.0, la automatización, y el uso de la tecnología.

En el contexto actual, para la educación técnica profesional, resulta imprescindible una mediación pedagógica que privilegie el contacto de las personas estudiantes con el entorno laboral, interacción que promueva un aprendizaje basado en actividades realistas, haciendo uso de herramientas y tecnología que propicie la motivación de estos, al comprometerse en actividades que tienen una clara importancia en entornos empresariales y facilite la experiencia de brindar solución a problemas del mundo real o de un entorno laboral específico.

Adicionalmente, otro elemento por considerar es la construcción del conocimiento que se produce gracias a la interacción social con las personas; y muy especialmente al papel que ejercen algunos actores clave que participan del proceso educativo de este subsistema. En el caso específico de la modalidad dual, el rol de la persona docente y mentora de la empresa es fundamental, ya que facilitan estrategias de aprendizaje autodirigido, centrándose en todo aquello que la persona estudiante podrá realizar, gracias a la colaboración “de otra persona que sabe más”.



Evidentemente; la enseñanza de una carrera técnica debe tener lugar en el contexto de problemas del mundo real o de la práctica profesional. La mediación pedagógica que se implemente debe promover el autoaprendizaje, la ejecución de estrategias colaborativas y cooperativas, además de potenciar situaciones de aprendizaje lo más cercanas posibles al contexto profesional en que el estudiantado se desarrollará en el futuro; de tal manera, que se brinden espacios en los cuales las personas estudiantes se enfrenten a problemas reales, con un nivel de dificultad y complejidad similares a los que se encontrarán en el entorno laboral.

Así mismo, es importante indicar, la importancia de los recursos educativos y la función de la persona docente y mentora de empresa en el proceso de aprendizaje. Los recursos educativos constituyen los medios mediante los cuales la persona docente o mentora, construye el “andamiaje” por medio del cual se apoya para conducir el aprendizaje e independencia de las personas estudiantes. Sin duda alguna, la educación dirigida a preparar a las personas para el mundo del trabajo requiere de recursos que brinden el soporte adecuado, para el alcance de las competencias que demanda en mercado laboral.

En este aspecto, tanto la persona docente, como la persona mentora, debe considerar con detenimiento las necesidades particulares de sus estudiantes, observando sus diferencias conceptuales, ritmos y estilos de aprendizaje



su inclusión y capacidades excepcionales. Del mismo modo, conforme la persona estudiante se vuelve más diestra, la persona docente va retirando el andamiaje para que se desenvuelva de manera independiente.

Por otra parte, cabe considerar que, desde los fundamentos que plantea el constructivismo social, es de vital importancia el desarrollo de actividades y apoyos que pueda brindar el profesorado. Si analizamos la relación teórico-práctica que caracteriza la educación técnica profesional, orientada a la adquisición de conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes en un campo profesional específico; la asistencia y soporte educativo que brinden las personas docentes y mentoras de empresa, por medio de actividades conjuntas, promueve que las personas estudiantes puedan ir adquiriendo más posibilidades de actuación autónoma y uso independiente ante situaciones y tareas nuevas, cada vez más complejas.

Este acompañamiento por parte de la persona docente y mentora de empresa, es trascendental en el proceso educativo de una carrera técnica; debido a que durante la mediación pedagógica, sea mediante la implementación de un plan de estudio en modalidad dual, como la ejecución de pasantías y prácticas profesionales en la empresa en la modalidad tradicional, las personas estudiantes tienen la oportunidad de hacer uso de equipos, herramientas y



tecnología en general, como parte de los recursos que brindan el andamiaje al proceso educativo, mediado con la supervisión y seguimiento de expertos.

Figura 3

Características del Constructivismo social que sustentan el modelo pedagógico de la ETP

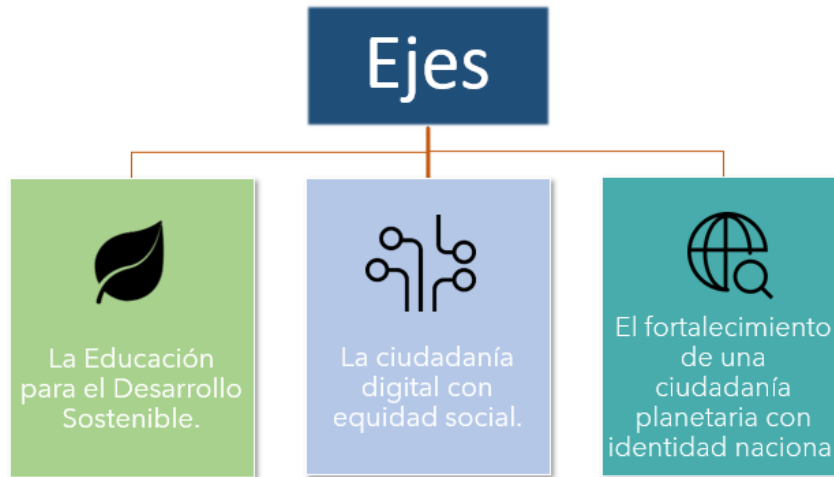


En concordancia con los elementos que integran el modelo pedagógico, en la figura 4 se presentan los ejes que transversa el diseño curricular y permean el plan de estudio propuesto, así como las situaciones que se desarrollan en el contexto educativo.



Figura 4

Ejes de la política educativa y curricular del Ministerio de Educación Pública



- **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).

Adicionalmente, resulta imprescindible que la ETP como pilar fundamental para la equidad, productividad y sostenibilidad del país; contribuya a la mejora de acceso igualitario a la educación, empleo, emprendimiento y trabajo decente. Por esta razón; y con el objeto de cumplir con lo establecido en las políticas educativas y mediante la Ley N° 9728 Ley de Educación y Formación Técnica Dual y su reglamento, se plantea la creación de una nueva modalidad educativa en el sistema educativo costarricense: La modalidad dual; la cual se fundamenta en el principio de alternancia y plantea una formación integral de la persona estudiante joven o adulta, en dos ámbitos de aprendizaje: el centro educativo y la empresa formadora, en los cuales se desarrolla el proceso de aprendizaje en la especialidad técnica; propiciando la incorporación de las personas estudiantes a la empleabilidad, en busca del mejoramiento continuo y el fomento de la movilidad social ascendente de la población costarricense.

Se consideran actores de la modalidad dual ETP, los siguientes:

“Encendamos juntos la luz”

- a. Centro educativo: establecimiento de educación público o privado, que cuenta con personal calificado, equipo e infraestructura, así como capacidad instalada para el desarrollo de los programas de estudio de la modalidad dual ETP.
- b. Docente: persona funcionaria del centro educativo que acompaña técnica y metodológicamente a la persona estudiante en todo el proceso de aprendizaje, que coordina con la persona mentora de la empresa o centro de formación para la empleabilidad, actividades que garanticen el logro de las competencias de acuerdo con los programas de estudio.
- c. Persona estudiante: persona que desarrolla las competencias establecidas en el programa de estudio de la modalidad dual ETP.
- d. Persona mentora: persona trabajadora de la empresa formadora que facilita el desarrollo del programa de la modalidad dual ETP, bajo condiciones reales o simuladas de producción en la empresa, certificada con el nivel técnico y académico requerido.
- e. Empresa: persona física o jurídica que desee, de manera voluntaria, formar parte del proceso de la modalidad dual ETP y que cuenta con personas mentoras certificadas, con la capacidad en infraestructura y recursos para recibir personas estudiantes y que adquiere la obligación de brindar una formación y capacitación en el ambiente de aprendizaje real.

- f. Centros de formación para la empleabilidad: empresa complementaria en el proceso de enseñanza, público-privadas o iniciativas privadas que complementan la modalidad dual ETP, no sustituyen a las empresas; serán desarrollados en aquellas zonas donde las empresas no cuenten con todos los procesos productivos que contemple el programa de estudios modalidad dual ETP. Los centros de formación para la empleabilidad podrán asumir hasta un máximo de un 30% del programa de estudios modalidad dual ETP.
- g. Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras (DETCE): órgano técnico responsable de dictar los lineamientos técnicos y administrativos para la implementación de la modalidad dual ETP en los centros educativos.

En la tabla 2 y el diagrama 1, se visualizan los elementos de mayor relevancia del modelo pedagógico de la Educación Técnica Profesional modalidad dual, con sus respectivas características, relacionadas con las políticas educativas vigentes, la gestión curricular y administrativa, el rol de la persona estudiante, docente y mentora de empresa, así como la mediación pedagógica y el principio de alternancia.

Tabla 2

“Encendamos juntos la luz”



Elementos y Características del modelo pedagógico de la Educación Técnica Profesional, Modalidad Dual

Elementos por considerar	Características
Políticas educativas	<ul style="list-style-type: none"> • Se fundamenta en los pilares epistemológicos, ejes, principios y dimensiones establecidos en las políticas educativas vigentes aprobadas por el CSE. • Plantea un modelo educativo integral, humanista, racionalista y complejo, basado en el constructivismo social, sin dejar de lado la importancia de la aplicación de las normas técnicas. • Promueve la inclusión, la equidad de género, la creatividad, innovación, reflexión, pensamiento crítico, multilingüismo, con capacidades emprendedora y compromiso con la sostenibilidad, la sociedad costarricense y la ciudadanía planetaria y digital.
Gestión curricular	<ul style="list-style-type: none"> • Los planes de estudio se diseñan con un enfoque por competencias desde la perspectiva formativa, considerando tanto, el saber saber y saber hacer (estado del arte de la técnica), como el saber ser y el saber convivir con los demás. • Diseño curricular a partir de estándares de cualificación, los cuales se implementan con una metodología que se fundamenta en el análisis del contexto educativo y laboral establecida por el MNC-EFTP-CR, brindando información sobre los requerimientos del sector productivo al que pertenece la cualificación, tanto en el contexto nacional como el internacional. • Promueve una oferta educativa que responda a las necesidades de los sectores productivos y favorezca la empleabilidad y la continuidad de estudios de educación superior en las personas estudiantes, en concordancia con los continuos avances de la tecnología, la inteligencia artificial y el impacto de la revolución 4.0. • Promueve la gestión del talento humano docente, desarrollando las capacidades requeridas para el alcance de las competencias del estudiantado, según contexto.
Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve la articulación de los actores que integran el Sistema Nacional de Educación y Formación Técnica Profesional. • Propicia alianzas estratégicas entre los diversos actores de la EFTP. • Propicia mecanismos para la planificación y el financiamiento de la Educación Técnica Profesional, para disponer de infraestructura, equipamiento, herramientas e insumos que



Elementos por considerar

Características

faciliten el mejoramiento y fortalecimiento de la calidad del servicio educativo y la mediación pedagógica de las carreras técnicas, en concordancia con las demandas del contexto.

Mediación pedagógica

- Propone estrategias pedagógicas centradas en el aprendizaje.
- Promueve que la persona estudiante construya conocimiento de forma autónoma mediante su relación con otros colaboradores.
- Potencia el abordaje metodológico orientado a la acción mediante la implementación de metodologías activas, centradas en el estudiantado, y caracterizadas por concebir el aprendizaje como proceso y no únicamente como una recepción y acumulación de información.
- Propone que las actividades se basan en la interacción de la persona estudiante con los demás, el entorno, la cultura; estableciendo aprendizajes como consecuencia de su desarrollo y su relación con otros
- Plantea el desarrollo de actividades complejas requeridas para la vida y para el mundo del trabajo, mediante la planificación y el diseño de situaciones de aprendizaje auténticos. Se considera relevante para la implementación de la mediación pedagógica la aplicación de técnicas como la demostración, la práctica dirigida, el taller y la simulación experiencial. El aprendizaje constituye el proceso por el que se crea conocimiento mediante la transformación de la experiencia. Se fundamenta en la idea que el conocimiento se produce a través de las acciones provocadas por una experiencia concreta, la cual se transforma en una conceptualización abstracta y permite aplicarse a nuevas situaciones, formando un proceso continuo e interactivo que genera nuevos aprendizajes. El aprendizaje es un proceso de relación mutua entre experiencia y teoría. La experimentación activa, propicia el aprendizaje mediante el diseño de experimentos en laboratorio y en la empresa. En este sentido, no basta con una experiencia para producir conocimiento, es necesaria la modificación de las estrategias cognitivas de la persona estudiante. Por lo tanto, la experiencia cobra sentido cuando se vincula con el conocimiento previo y se desarrollan andamiajes conceptuales que permitan aplicar el nuevo conocimiento a nuevas situaciones.



Elementos por considerar	Características
	<p>En el caso específico del proyecto, representa una estrategia de aprendizaje que le permite a las personas estudiantes, tomar una mayor responsabilidad de su propio aprendizaje aplicando en situaciones contexto real, las competencias adquiridas en el proceso educativo. Mediante su aplicación, se busca enfrentar al estudiantado a experiencias de aprendizaje que los lleven a rescatar, comprender y aplicar los aprendizajes adquiridos, como herramienta para resolver problemas o proponer mejoras en el entorno en donde se desenvuelven. Así mismo, propicia que las personas estudiantes se involucren en la solución de problemas y otras tareas significativas, permitiéndole trabajar de manera autónoma en la construcción de su propio aprendizaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propicia la motivación en el estudiantado al comprometerse en actividades que tienen una clara importancia en entornos empresariales y en los cuales se facilita la aplicación de su aprendizaje, en la solución a problemas del mundo real o de un entorno laboral específico. • Potencia el aprendizaje en entornos reales de trabajo, utilizando el equipo, recursos educativos tecnológicos, insumos, herramientas y otros de la empresa formadora.
<p>Principio de alternancia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plantea la formación integral de la persona estudiante joven o adulta, en dos ámbitos de aprendizaje: el centro educativo y la empresa formadora. • Desarrolla el proceso de aprendizaje promoviendo la empleabilidad de las personas estudiantes, en busca del mejoramiento continuo y el fomento de la movilidad social ascendente de la población costarricense.
<p>Rol de la persona estudiante</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constituye el responsable directo en la construcción del conocimiento. • Cumple un papel activo y protagonista en el aprendizaje. • Demuestra capacidades para trabajar en equipo, argumentar, resolver problemas y respetar las ideas de otros. • Interactúa con otros y con su entorno para la construcción de aprendizajes significativos. • Crea y conduce su propia experiencia de aprendizaje. • Investiga y explora por sí mismo, comprometiéndose con la resolución de problemas reales y de su medio más cercano.



Elementos por considerar

Características

- Asume con compromiso la actividad intelectual necesaria para la construcción del conocimiento.
- Desarrolla capacidades de autorregulación y metacognición, que les permita reflexionar sobre lo que saben y sobre cómo aprenden. El propósito es que sea consciente de sí mismo como aprendiente, de forma que sean capaces de controlar su cognición y motivación para mejorar su aprendizaje. Las personas estudiantes autorreguladas, saben cómo planificar eficazmente su aprendizaje y cómo monitorear su comprensión de forma eficiente, saben cuándo no entienden y tienen estrategias que les permita revisar y corregir los aspectos que no han comprendido. Saben cómo evaluar su aprendizaje con precisión y eficacia.
- Comparte conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes con la persona docente y el estudiantado, propiciando situaciones de aprendizaje multidireccionales y dinámicas, que surgen de su interacción con las personas mentoras y el entorno de las empresas formadoras a las cual asiste, como parte del aprendizaje en alternancia.

Rol de la persona docente

- Guía y orienta el proceso de aprendizaje.
- Promueve el desarrollo y autonomía del estudiantado.
- Enseña a aprender a aprender, mediante estrategias que estimulen la creatividad, favorezca el movimiento, la exploración, la construcción y la motivación, en concordancia con los avances neurocientíficos vigentes.
- Fomenta el diálogo, la participación y la colaboración.
- Reconoce sus capacidades y limitaciones, en busca de un continuo desarrollo personal.
- Domina y estructura los saberes que propicien experiencias de aprendizaje significativo.
- Reconoce con profundidad las competencias, saberes y enfoques que se establecen para la mediación pedagógica.
- Coordina con la persona mentora de la empresa o centro de formación para la empleabilidad, la ejecución de los planes y programas educativos de EFTP dual, de acuerdo con los lineamientos y la normativa establecida.



Elementos por considerar

Características

- Mantiene comunicación con la persona mentora en relación con el desempeño del estudiantado.
- Coordina los servicios de apoyo educativo, para la atención de las personas estudiantes en los centros educativos, empresas o centros de formación para la empleabilidad, cuando así se requiera.
- Brinda y da seguimiento a los apoyos educativos que en materia de estrategias metodológicas y de evaluación requiera la persona estudiante.
- Guarda confidencialidad acerca de la información de carácter industrial o comercial a la que tenga acceso, durante su etapa en la empresa o centro de formación para la empleabilidad.
- Promueve el aprendizaje autorregulado y maximiza el compromiso cognitivo del estudiantado, comprendiendo la naturaleza de las actividades de aprendizaje que les proporciona, así como los lineamientos utilizados al presentar esas actividades de aprendizaje.
- Realiza el proceso de evaluación diagnóstica, formativa y sumativa.
- Promueve situaciones de aprendizaje multidireccionales y dinámicas, a partir de su interacción con: la persona estudiante, personas mentoras y el entorno de las empresas formadoras a las cuales asiste el estudiantado a su cargo, durante los procesos de alternancia.

Rol de la persona mentora

- Participa con la persona docente del centro educativo en la coordinación y planificación de la ejecución del programa de estudio de la modalidad dual ETP.
- Coordina el proceso de inducción de las personas estudiantes en la empresa formadora, para su adecuada adaptación y desempeño, propiciando su integración al equipo humano.
- Participa en la planificación específica de las actividades formativas de las personas estudiantes en la empresa, en cumplimiento con lo establecido en el programa de estudios de la modalidad dual ETP.



Elementos por considerar

Características

- Coordina, con la empresa formadora o el Centro de Formación para la Empleabilidad, en la planificación y organización de recursos, a fin de contar con los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades formativas de las personas estudiantes.
- Facilita y comunica al centro educativo el desarrollo de los resultados de aprendizaje de la persona estudiante de manera gradual, según el nivel de complejidad y la secuencia establecida en el programa de estudios de la modalidad dual ETP.
- Aplica la evaluación formativa de los aprendizajes, de acuerdo con las indicaciones e instrumentos facilitados por el centro educativo.
- Vela por la seguridad de las personas estudiantes, propiciando el desarrollo de una cultura de identificación, prevención y mitigación de riesgos, mediante buenas prácticas, orientación y aplicación de medidas y uso de equipo de protección personal, según corresponda.
- Comunica en forma oportuna al centro educativo, cualquier situación que ponga en riesgo el normal desarrollo del proceso formativo de las personas estudiantes.
- Participa en reuniones de seguimiento, tanto con personal de la empresa formadora, como con representantes del centro educativo y/o estudiantes; a fin de realimentar el proceso de mejora continua de la implementación de programa de estudios de la modalidad dual ETP.
- Promueve espacios y actividades de realimentación, que faciliten información relevante dirigida al fortalecimiento del aprendizaje de la persona estudiante y la actualización de la persona docente.

Diagrama 1

Elementos y Características del modelo pedagógico de la Educación Técnica Profesional, Modalidad Dual.

MODELO PEDAGÓGICO CARRERA TÉCNICA OPERACIONES EN EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

Modalidad dual



Adicionalmente, es importante recalcar, que el diseño curricular de los programas de estudio responde a las necesidades de la educación técnica y formación profesional demandadas por el contexto laboral actual; y que, en

“Encendamos juntos la luz”



el marco de la atención de las recomendaciones dadas al país por la OCDE, se implementa 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.

Para finalizar, es importante señalar, que por primera vez los programas de estudio tienen como uno de sus insumos, los estándares de cualificación, razón por la cual, una vez que se implemente el plan de estudio, el diploma de técnico en el nivel medio de esos programas tendrá equivalencia con el nivel de cualificación 4, establecido en el MNC-EFTP-CR.

Enfoque curricular

“Encendamos juntos la luz”

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).

Por otra parte, el Banco Mundial, la OIT y la UNESCO (2023) son del criterio que las tendencias asociadas a la Industria 4.0 inciden en la demanda de competencias, la distribución de oportunidades económicas, la evolución laboral de los mercados, el progreso tecnológico, la inteligencia artificial, la transformación demográfica y el cambio climático.



Ante este panorama, se requiere una educación técnica profesional de calidad para garantizar la transición exitosa al mercado laboral.

Otro factor importante que impacta la educación técnica profesional es la inteligencia artificial, una de las áreas de la tecnología que más cambios vertiginosos ha provocado en la vida social, económica y cultural de las personas y los países. Su papel es relevante, pues forma parte de la preparación requerida por las personas estudiantes para enfrentar el dinámico mundo del trabajo, contribuir al empleo y la productividad.

De la misma forma, la pandemia provocada por el COVID-19 aceleró el desarrollo de competencias digitales de la EFTP, trayendo consigo oportunidades, pero también evidenciando las limitaciones que deben superarse para que estas innovaciones alcancen todo su potencial y contribuyan a la resiliencia del sistema ante futuras interrupciones.

En este 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).



Dentro de este marco del enfoque por competencias, Ramírez (2020) considera que:

trasciende el planteamiento educativo tradicionalista que privilegiaba la habilidad memorística, de modo que afronta a las personas a aplicar el conocimiento en distintas situaciones; valida el aprendizaje como un proceso escalonado e integral en la que los errores forman parte; da énfasis a procesos más integrales en los que para la adquisición y asimilación de saberes se integran al saber conocer, el saber hacer, saber ser y el saber convivir.

(p. 5)

En relación a la idea anterior, Jacques Delors planteó que la educación debe estructurarse en torno a 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. En este sentido, es importante contemplar la motivación como elemento presente en el desarrollo de las competencias, pues es considerada como una dimensión humana basada en el aprender. Es decir, la persona estudiante motivada ensaya comportamientos adecuados ante experiencias distintas, pues a partir de los errores cometidos previamente, evade las respuestas que no surtieron efecto en situaciones específicas y replica aquellas con resultados exitosos (Ramírez, 2020).



Por consiguiente, cuando se habla del desarrollo de competencias se hace una alusión directa al aprendizaje. Desde esta perspectiva, la investigación actual en el ámbito de las neurociencias cognitivas deja en claro que el desarrollo de emociones positivas en la clase o más específicamente de la motivación, a través de la curiosidad, la indagación y el papel activo de los educandos constituye un insumo fundamental para el logro de la atención ejecutiva, la formación de nuevas redes neuronales (neuroplasticidad), y la consolidación de memorias de largo plazo; procesos inherentes al aprendizaje.

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).

Por su parte, Estévez y Robles (2013) definen la competencia “como la capacidad de poner en movimiento (aplicar) conocimientos (saberes), habilidades (saber hacer) y actitudes (implica valores) de modo pertinente para resolver problemas o realizar tareas en contextos y situaciones específicas” (p. 8).

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).

En relación con el contexto de la educación técnica profesional y hacia dónde se dirige la formación, Muñoz (2012) es del criterio que “el enfoque por competencias se concentra en el desarrollo de una formación técnica, que las personas la puedan desarrollar de manera eficiente y eficaz y en perspectiva de competitividad y de innovación científico/tecnológica o de gestión técnica y algorítmica del conocimiento” (p. 21).

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

Figura 5. Elementos curriculares que integran el perfil de las carreras técnicas



La figura 5 muestra los elementos curriculares contenidos en la propuesta curricular del plan de estudio de las carreras técnicas.



Estudiante

Bajo el enfoque por competencias y con fundamento en las políticas educativas, las directrices emanadas por el CSE, en materia de Educación Técnica Profesional, la implementación del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica y la modalidad educativa dual, conforme a lo establecido en la Ley N° 9728 Educación y Formación Técnica Dual y su reglamento, se espera que cada estudiante, al finalizar su proceso formativo en la especialidad técnica, desarrolle las siguientes competencias:

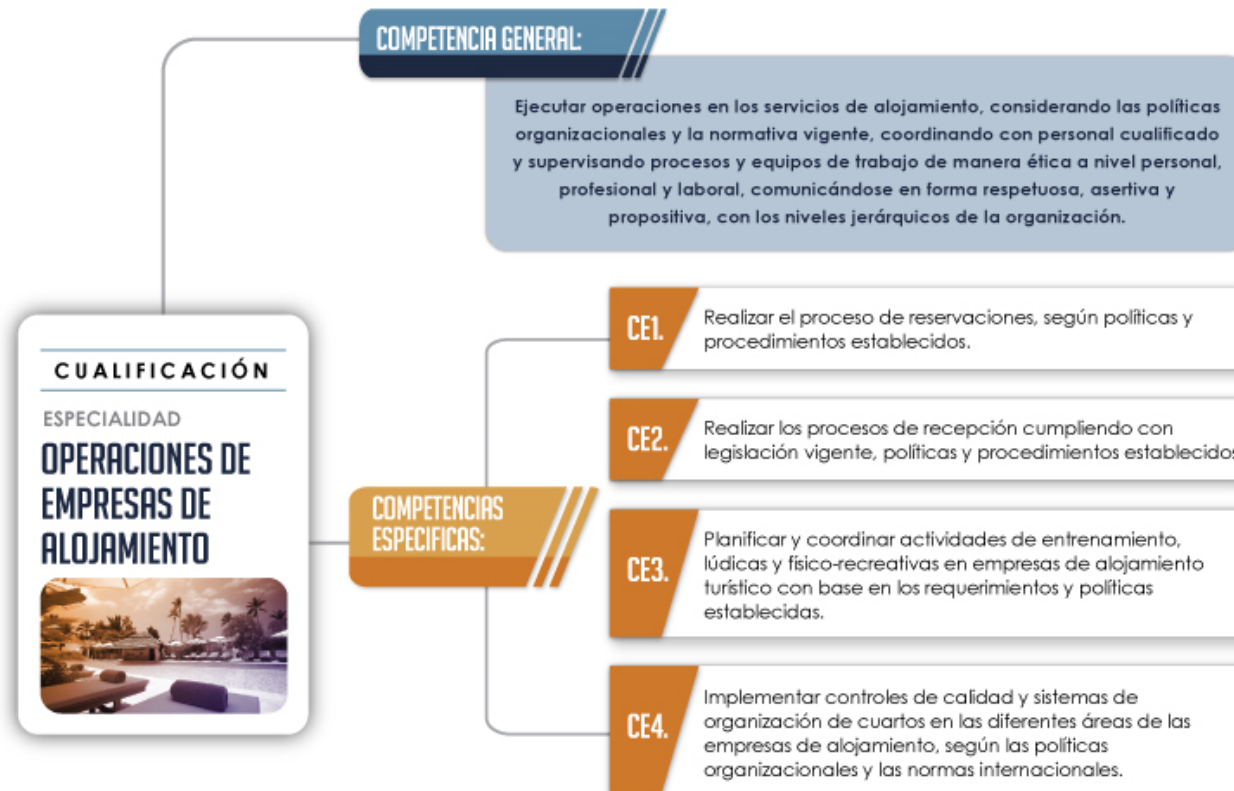
Competencia general

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.

La figura 6 detalla la competencia general y competencias específicas establecidas en el estándar de cualificación para la carrera técnica Operaciones en Empresas de Alojamiento, según análisis del contexto educativo y laboral

Figura 6. Competencia General y Específicas de la carrera técnica Operaciones en Empresas de Alojamiento



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.

Para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje y las competencias establecidas en el perfil de la persona estudiante, la modalidad dual cuenta con la persona mentora como uno de los componentes clave.

La ley N° 9728 en el artículo No 4, la define como:

Persona trabajadora de la empresa formadora que facilita el desarrollo del programa de la EFTP dual, bajo condiciones reales o simuladas de producción en la empresa, que cuenta con el perfil técnico establecido por las instituciones u organizaciones mencionadas en el artículo 1 y la capacidad docente para ejecutar

programas educativos duales; certificada por el INA o por personas físicas o jurídicas a las que se les ha acreditado, por parte del INA, sus condiciones técnicas y metodológicas para impartir capacitación a personas mentoras de empresas formadoras.

Las funciones asignadas se establecen en el artículo No 22 del Reglamento General a la Ley de Educación y Formación Técnica Dual N°42307-MEP y se indican a continuación:

- Participar, junto con la contraparte técnica o persona docente del centro educativo en la coordinación y planificación de la ejecución del programa de estudios de la modalidad dual ETP.
- Coordinar el proceso de inducción de las personas estudiantes en la empresa formadora, para su adecuada adaptación y desempeño, propiciando su integración al equipo humano.
- Participar en la planificación específica, para el desarrollo de las actividades formativas de las personas estudiantes en la empresa, a partir de los instrumentos facilitados para tal fin por los centros educativos, de acuerdo con lo establecido en el programa de estudios de la modalidad dual ETP.
- Coordinar con la empresa formadora o con el Centro de Formación para la Empleabilidad en la planificación y organización de recursos, a fin de contar con los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades formativas de las personas estudiantes.



- Facilitar y comunicar al centro educativo el desarrollo de los resultados de aprendizaje de la persona estudiante de manera gradual, conforme al nivel de complejidad de estos, según la secuencia establecida en el programa de estudios de la modalidad dual ETP.
- Aplicar la evaluación de los aprendizajes del proceso formativo de las personas estudiantes según las indicaciones e instrumentos facilitados por el centro educativo.
- Velar por la seguridad de las personas estudiantes, propiciando el desarrollo de una cultura de identificación, prevención y mitigación de riesgos, mediante las buenas prácticas, orientación y aplicación de medidas y uso de equipo de protección personal según corresponda.
- Comunicar en forma oportuna al centro educativo, y a las instancias competentes de la empresa formadora; cualquier situación que ponga en riesgo el normal desarrollo del proceso formativo de las personas estudiantes, así como cualquier situación fuera de lo establecido en el convenio de modalidad dual ETP.
- Mantener una estrecha comunicación con la persona docente, cuando lo estime necesario, para cumplir con el plan o programa de estudios de la modalidad dual ETP.
- Participar, previa coordinación, en reuniones de seguimiento, tanto con personal de la empresa formadora, como con representantes del centro educativo y/o estudiantes; a fin de realimentar el proceso de mejora continua de la implementación de programa de estudios de la modalidad dual ETP.



- Entregar los resultados del proceso de evaluación, de acuerdo con los plazos establecidos por el centro educativo.

Como puede observarse, la persona mentora juega un rol muy importante en el proceso de aprendizaje de la persona estudiante, ya que tiene la responsabilidad compartida con la persona docente del centro educativo, de desarrollar las competencias establecidas en el perfil. En este sentido, se deben de implementar mecanismos que propicien una estrecha comunicación entre la persona docente y las mentoras; y se brinde el seguimiento al proceso de aprendizaje del estudiantado.

Cabe recalcar que, al implementarse procesos de aprendizaje en modalidad dual, la persona estudiante cuenta con entornos de aprendizaje que facilitan la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas de alto valor, así como el desarrollo de habilidades socioafectivas, en el marco de una educación integral. Resulta de suma importancia, identificar y potenciar la participación de personas mentoras expertas en el campo profesional, que garanticen la transmisión de conocimientos y procesos de aprendizaje de calidad, así mismo, el cumplimiento de normas de salud y seguridad ocupacional y la normativa vigente.



Además, durante el desarrollo de aprendizajes en la empresa, el estudiantado de esta modalidad tiene la posibilidad de conocer la empresa y su cultura organizacional, relacionarse con los colaboradores y aprender de los roles que desempeñan en la empresa, además de el desarrollo de un proceso de mediación en entornos reales, haciendo uso de equipamiento y tecnología de punta. Por otra parte, la empresa se beneficia pues cuenta con la posibilidad de incorporar personas con conocimientos de los procesos internos de la empresa y alta capacidad para lograr resultados. Además, de minimizar el riesgo en la incorporación de nuevos perfiles a la organización.

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.

En el marco de la implementación de la modalidad dual, la ley 9728 en el artículo N° 4, define la persona docente como:

Persona funcionaria del centro educativo que acompaña técnica y metodológicamente a la persona estudiante en todo el proceso de educación en el centro educativo, y coordina, con la persona mentora de la empresa o centro de formación para la empleabilidad, diferentes actividades que garanticen el logro de las competencias de acuerdo con los programas correspondientes.

Las funciones asignadas se establecen en el artículo N° 18 del Reglamento General a la Ley de Educación y Formación Técnica Dual N°42307-MEP y se indican a continuación:

- Respetar la dignidad de las personas estudiantes en su diversidad.
- Cumplir con los lineamientos y normativa establecida por el centro educativo en cuanto a la regulación de la participación de las personas estudiantes en la EFTP, así también, en materia de evaluación de los aprendizajes.



- Coordinar con la persona mentora de la empresa o centro de formación para la empleabilidad, la ejecución de los planes y programas educativos de EFTP dual, de acuerdo con los lineamientos y la normativa establecida por cada centro educativo.
- Entregar a la persona estudiante, la información sobre cualquier cambio que afecte su desempeño y el logro de su propósito formativo, de acuerdo con los plazos establecidos por el centro educativo.
- Entregar a la persona estudiante, los resultados del proceso de evaluación, de acuerdo con los plazos establecidos por el centro educativo o institución.
- Coordinar los servicios de apoyo educativo, para la atención de las personas estudiantes en los centros educativos, empresas o centros de formación para la empleabilidad, cuando así se requiera.
- Brindar y dar seguimiento a los apoyos educativos que en materia de estrategias metodológicas y de evaluación requiera la persona estudiante.
- Guardar la confidencialidad acerca de la información de carácter industrial o comercial a la que tenga acceso durante su etapa en la empresa o centro de formación para la empleabilidad.

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 ¹ :	Modalidad:	Campo detallado ² :	Nivel:
Subárea:	Unidad de estudio:		Tiempo estimado:
Competencias para el desarrollo humano:		Eje política educativa ³ :	
Resultados de aprendizaje		Saberes esenciales	Indicador de logro ⁴
1.			
2.			

Para la implementación del diseño curricular en modalidad dual, se diseña un plan de alternancia que orienta la ejecución del proceso de enseñanza-aprendizaje en dos lugares distintos: el centro educativo en el cual realiza actividades teóricas-prácticas y la empresa formadora, en la cual efectúa actividades didáctico-productivas que se complementan y se alternan.

¹ Nombre de la Cualificación del estándar aprobado del MNC EFTP CR.

² Según el Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

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

⁴ Indicadores para la macroevaluación.



Principios didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica

La educación ocupa un lugar central en la agenda de los países y esto se debe a razones como los rápidos avances en las tecnologías de la información y la comunicación, el cambio hacia economías basadas en el conocimiento y el énfasis en las habilidades críticas y capacidades requeridas al ciudadano del siglo XXI. Bajo esta premisa, el sistema educativo y la persona docente en particular deben facilitar una mediación pedagógica que permita la adquisición de conocimientos, el desarrollo de competencias y las herramientas que requiere una persona para su desempeño en la sociedad actual.

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.

Dentro de este orden de ideas, John Biggs propone el alineamiento constructivo, el cual constituye un modelo pedagógico que responde a la pregunta cómo enseñar para que todos los miembros de la clase aprendan más profundamente y cómo revitalizar el sentido de enseñar más allá de transmitir contenidos. Su modelo conceptual propone una manera diferente de delimitar y expresar qué se enseña, cómo se enseña y qué se evalúa.

Biggs señala que la enseñanza “forma un sistema complejo, el cual incluye a nivel del aula al profesor, los estudiantes, el contexto, las actividades de aprendizaje y sus resultados” (Biggs, 1996, p. 350). Estos elementos necesitan estar alineados si queremos fomentar el aprendizaje de los estudiantes: “cuando hay alineamiento entre lo que queremos,

cómo enseñamos y cómo evaluamos, es probable que la enseñanza sea mucho más eficaz que cuando no lo hay" (Biggs, 2004, p.46).

Este alineamiento tiene lugar en un contexto, o bajo ciertos factores situacionales que no podemos olvidar al diseñar un curso (Fink, 2004). Esto significa que el profesorado debe partir conociendo los resultados de aprendizaje del curso que dicta y a partir de éstos, diseñar un sistema de evaluación y actividades de enseñanza-aprendizaje que sean: a) coherentes entre sí, y b) coherentes con los resultados de aprendizaje antes descritos. Notemos que esto implica que en realidad la evaluación no debe tratarse como algo aparte de las metodologías de enseñanza aprendizaje, sino que en realidad forma parte integrante de éstas.

Diagrama 1: La interconexión entre los 3 elementos centrales del planeamiento curricular



Como se muestra en el Diagrama 1, el alineamiento constructivo requiere que las personas docentes conozcamos, con claridad y precisión, lo que se consideran tres elementos centrales del planeamiento educacional:

- Los resultados de aprendizaje esperados (RAEs), antes llamados objetivos o metas, ahora competencias: ¿qué esperamos que nuestros estudiantes logren en nuestras carreras, cursos o clases?
- Las actividades de enseñanza y aprendizaje (AEAs): ¿qué van a hacer nuestros estudiantes para alcanzar los resultados esperados y qué vamos a hacer nosotros para apoyarlos?
- Los medios de evaluación: ¿cómo vamos a evaluar si nuestros estudiantes alcanzaron los resultados esperados?

En concordancia con el modelo del alineamiento constructivo, un abordaje metodológico orientado a la acción para la implementación de la mediación pedagógica es requerido para la educación y formación técnica profesional. Este modelo se caracteriza por alejarse de los procedimientos sistemáticos relacionados con estructuras teóricas específicas y se basa en una didáctica que facilite la conexión entre el conocimiento y la acción.

Los métodos orientados a la acción tienen como objetivo estrategias didácticas que vinculen a la persona estudiante con situaciones de la vida y el trabajo. En este contexto, la didáctica orientada a la acción toma en consideración la resolución de problemas e incluye la planificación, la ejecución, el control y la evaluación. Por esta razón, no basta

con llevar a cabo acciones según las instrucciones, debido a que el propósito central de este enfoque pedagógico es el desarrollo de la competencia de acción.

Estos métodos incluyen el aprendizaje relacionado con el contenido, el aprendizaje metódico para la resolución de problemas, el aprendizaje social-comunicativo y el aprendizaje afectivo-ético. Algunas estrategias orientadas a la acción, que la persona docente puede implementar en su mediación pedagógica se citan a continuación: Proyectos, situaciones simuladas, juegos empresariales, estudios de caso, juegos de rol, entre otros.

Estos métodos se basan en el desarrollo de actividades complejas requeridas para la vida y para el mundo del trabajo, que el estudiantado ejecuta de forma independiente. Además de los proyectos, las simulaciones, los juegos de empresa, los estudios de casos y los juegos de rol, el método del texto guía es también un método orientado a la acción. Utiliza textos guía para estimular y estructurar los procesos de aprendizaje. Se trata, en particular, de las preguntas orientadoras, los principios rectores, los planes de trabajo y las fichas de control.

Los talleres de escenarios y de futuro también tienen cabida en el espectro de métodos utilizados para la enseñanza y el aprendizaje en educación y formación técnica profesional. Otras variantes dignas de mención que también pertenecen a los métodos orientados a la acción son: el análisis de problemas, el desarrollo de talleres, los ejercicios experimentales o la enseñanza orientada a la experimentación. (Bonz, B.2006)



Es importante señalar, que la incorporación de métodos de una didáctica orientada a la acción, el desarrollo de una mediación pedagógica orientada en metodologías activas, además de la planificación y el diseño de situaciones de aprendizaje auténticos, promueven un aprendizaje basado en actividades realistas y brindan información clara de los conocimientos y capacidades desarrolladas por las personas estudiantes. Así mismo, propician la motivación en las personas estudiantes, al comprometerse en actividades que tienen una clara importancia en entornos empresariales, en los cuales se facilita la aplicación de su aprendizaje, en la solución a problemas del mundo real o de un entorno laboral específico.

Las metodologías activas para la enseñanza y el aprendizaje se centran en el estudiantado y se caracterizan por concebir el aprendizaje como proceso y no únicamente como una recepción y acumulación de información. Otro elemento que fundamenta su aplicación es el aprendizaje autodirigido, es decir el desarrollo de habilidades metacognitivas, que promueve un mejor y mayor aprendizaje. Durante el aprendizaje autodirigido, las personas estudiantes trabajan en equipo, discuten, argumentan y evalúan constantemente lo que aprenden.

Estas metodologías enfatizan que la enseñanza debe tener lugar en el contexto de problemas del mundo real o de la práctica profesional. Se deben presentar situaciones lo más cercanas posibles al contexto profesional en que el estudiante se desarrollará en el futuro. La contextualización de la enseñanza promueve la actitud positiva de las

personas estudiantes hacia el aprendizaje y su motivación; permitiendo, además, el enfrentarse a problemas reales, con un nivel de dificultad y complejidad similares a los que se encontrarán en la práctica profesional.

El Compendio de estrategias para la mediación pedagógica de la educación técnica profesional (2023) presenta metodologías activas que la persona docente y mentora pueden implementar; entre ellas:

- **Aula Invertida**, concebida como un modelo pedagógico que plantea la necesidad de transferir parte del proceso de enseñanza y aprendizaje fuera del aula, con el fin de utilizar el tiempo de clase para el desarrollo de procesos cognitivos de mayor complejidad que favorezcan el aprendizaje significativo.
- **Aprendizaje Reflexivo Basado en la Indagación**, similar al aprendizaje basado en proyectos; sin embargo, el rol del profesorado es diferente. En el aprendizaje reflexivo o basado en la indagación, la persona estudiante explora un tópico y elige el tema, desarrolla el plan de investigación y llega a conclusiones, aunque la persona docente esté disponible para proporcionar ayuda y orientación cuando sea necesario.
- **Aprendizaje basado en Problemas**, si bien esta estrategia se inicia con la formulación del problema planteado por el estudiantado o la persona docente, su propósito no solo se centra en la resolución del problema, sino en el proceso de fundamentar la posible solución. Esto se aprecia cuando se asigna el mismo problema a varios

grupos. Al presentar las soluciones se observa cuál estrategia o argumentación se adoptó en cada uno de los equipos.

- **Aprendizaje basado en Proyectos.** Se define el proyecto como el conjunto de actividades articuladas entre sí, con el fin de generar productos, servicios o comprensiones capaces de resolver problemas o satisfacer necesidades e inquietudes, según los recursos y el tiempo asignado. En virtud de lo anterior, el aprendizaje basado en proyectos es una estrategia metodológica de diseño y programación que implementa un conjunto de tareas basadas en la resolución de preguntas o problemas (retos), mediante un proceso de investigación o creación por parte del estudiantado que trabaja de manera relativamente autónoma, con un alto nivel de implicación y cooperación y que culmina con un producto final presentado ante los demás.
- **Aprendizaje basado en Retos,** el cual tiene sus raíces en el aprendizaje vivencial y tiene como principio fundamental que los y las estudiantes aprenden mejor cuando participan de forma activa en experiencias abiertas de aprendizaje, que cuando participan de manera pasiva en actividades estructuradas.
- **Taller.** Constituye una metodología que integra la teoría y la práctica. Se caracteriza por la investigación, el aprendizaje por descubrimiento y el trabajo en equipo que requiere del acopio y sistematización de material especializado acorde con el tema tratado y cuyo fin es la elaboración de un producto tangible. Enfoca sus acciones hacia el saber hacer, es decir, hacia la práctica de una actividad. La persona docente ya no enseña

en el sentido tradicional, sino que es un asistente técnico que ayuda a aprender y el estudiantado aprende haciendo. Puede organizarse con el trabajo individualizado del estudiantado, en parejas o en pequeños grupos, siempre y cuando el trabajo que se realice trascienda el simple conocimiento, convirtiéndose de esta manera en un aprendizaje integral que implica la práctica.

- **Proyecto.** Esta técnica enfrenta al estudiantado a situaciones que los llevan a comprender y aplicar lo que aprenden, como una herramienta para resolver problemas. Estas experiencias en las que se ven involucrados hacen que aprendan a manejar y usar los recursos de los que disponen como el tiempo y los materiales, además de que desarrollan y perfeccionan habilidades académicas y sociales a través de la mediación pedagógica. La técnica de proyectos se aboca a conceptos fundamentales y principios de la disciplina del conocimiento y no a temas selectos. La situación en que trabaja el estudiantado es, en lo posible, orientada a la vida real y al contexto laboral, frecuentemente con dificultades reales por enfrentar y con una realimentación constante.
- **Aprendizaje cooperativo.** Reviste de importancia como metodología para el desarrollo de estrategias de mediación pedagógica bajo el enfoque por competencias. 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).

- **Aprendizaje basado en la experiencia.** Si tomamos en consideración que en la actualidad es una realidad en nuestra sociedad la necesidad de adquirir competencias acordes a la alta exigencia competitiva de las empresas y las condiciones cambiantes del contexto en el cual se desenvuelven; promover habilidades relacionadas con la resolución de problemas, el aprendizaje autónomo y la capacidad para tomar decisiones, autodirigir sus acciones y analizar su impacto, toma un alto valor. Para el logro de estas competencias, el aprendizaje experiencial es una herramienta muy útil, especialmente en la formación en el trabajo, donde es importante adquirir conocimiento con eficacia y en corto tiempo.

El aprendizaje experiencial es un enfoque educativo que se basa en el aprendizaje activo y la aplicación práctica del conocimiento. A diferencia de los enfoques de aprendizaje más tradicionales, que se centran en la transmisión de información de manera pasiva, se basa en la idea de que los estudiantes aprenden mejor cuando se involucran en experiencias prácticas y significativas. Se diferencia de los enfoques tradicionales en varias formas ya que requiere participación, conexión con el mundo real, y aprendizaje reflexivo. Consiste en un proceso de aprendizaje en el cual las personas (individualmente o en grupo) realizan determinadas acciones y

observan los efectos. Este tipo de formación promueve una construcción del conocimiento profunda y aumenta la comprensión, la eficacia y eficiencia en la puesta en práctica de las competencias aprendidas.

- **Simulación experiencial:** Son experiencias de aprendizaje enfocadas en el reto, desafío y aventura, presentando de manera simplificada y resumida modelos de situaciones reales y complejas que someten al estudiantado a la toma de decisiones, liderazgo, comunicación, planificación y delegación. La simulación es una técnica muy útil para lograr un aprendizaje significativo, y recrear experiencias que serían imposibles de vivenciar en la realidad, tal como ocurre por ejemplo con los hechos del pasado. El estudiantado puede representar situaciones a las que se enfrenta en el trabajo o que esperan encontrar en el futuro. Se les puede encomendar la tarea de gestionar una empresa a partir de una situación dada o la gestión de una función específica dentro de una empresa simulada.

Las simulaciones basadas en la realidad facilitan el cambio de actitudes y de habilidades con el objetivo de que ese cambio tenga un impacto directo en el desempeño laboral. Produce un alto grado de motivación y la participación activa del estudiante. Desarrolla habilidades y destrezas, estimula el espíritu crítico, permite visualizar las consecuencias de su accionar, y aplica en forma práctica los conocimientos teóricos adquiridos.



Las simulaciones son una herramienta altamente efectiva para implementar el aprendizaje experiencial. Estas ofrecen a las personas estudiantes la oportunidad de participar activamente, practicar habilidades y aplicar conocimientos en situaciones reales o simuladas y lo mejor de todo es que son de beneficio tanto para el aprendizaje presencial como para el aprendizaje en línea, promoviendo un aprendizaje significativo y duradero.

Demostración: técnica empleada tanto para enseñar como para evaluar habilidades, herramientas y aprendizajes específicos. Implica que el estudiantado exponga, explique o aplique, ante la persona docente y una audiencia particular, el procedimiento, el proceso de un tema o el tópico bajo estudio, en forma concreta. Es decir, mediante una demostración la persona estudiante realiza una ejecución real o simulada ante otros. La demostración permite valorar la apropiación, comprensión o capacidad de aplicación de una teoría, método, técnica o algún instrumento por parte del estudiantado. Además de poder apreciar la definición propia de conceptos, actitudes y habilidades relacionadas con la resolución de problemas, el pensamiento crítico, la comunicación efectiva. Esto permite involucrar al alumnado como monitor de su propio aprendizaje, fomentando la metacognición.

Por su parte; y de la misma forma que la utilización de metodologías activas promueve, la educación dual se desarrolla mediante la exposición de la persona estudiante a entornos de aprendizaje reales, propios de la práctica profesional, lo cual le brinda una visión más compleja de ésta. En concordancia con lo establecido en el modelo pedagógico,

ésta toma siempre en cuenta el entorno y el contexto, brindando la oportunidad de desarrollar tareas auténticas vinculadas de modo significativo al entorno.

En este contexto, el rol de la persona docente y mentora es proveer al estudiantado de entornos de aprendizaje que propicien el desarrollo de capacidades, fomente la reflexión en torno a la experiencia, la negociación social (aprendizajes cooperativos), sin dejar de tomar en consideración las características propias del estudiantado; entendiendo el aprendizaje como la reconstrucción de saberes culturales, partiendo de los conocimientos previos y permitiendo su reorganización interna.

Con la finalidad de facilitar la mediación pedagógica que realizan las personas docentes y mentoras, en la implementación de programas de estudio en modalidad dual, se citan 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 por seguir.
- 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).

Evidentemente, el papel de la persona docente como actor clave de la Educación Técnica Profesional, es fundamental para el alcance de aprendizajes significativos. Algunos aspectos por considerar en relación con el rol que se espera ejerzan en el proceso educativo, son los siguientes:

- Se espera sea experto en su campo profesional, así como especialista en el diseño de procesos de enseñanza-aprendizaje que respondan individualmente a una gran variedad de necesidades.
- Constituye un actor relevante en la preparación de jóvenes y adultos, para el mercado laboral mediante la enseñanza no solo de competencias profesionales, sino también de competencias transversales, como las genéricas y para el desarrollo humano.
- Apoya la transición de la “escuela al mundo del trabajo” de las personas estudiantes con diversos antecedentes, incluidos los que tienen dificultades con los estudios académicos y los adultos que necesitan nuevas, actualizadas o mejorar sus competencias.
- Prepara al estudiantado para el mundo laboral combinando sus diferentes conocimientos.
- Promueve el aprendizaje permanente, la formación integral y el desarrollo individual.
- Evalúa y reconoce individualmente las necesidades, experiencias y exigencias de sus alumnos integrándolas en la mediación pedagógica.

- Facilita la adaptación a las exigencias y al mundo del trabajo en constante cambio (digitalización, automatización, procesos de trabajo en la empresa, heterogeneidad, entre otros)
- Constituye el mediador entre el mercado laboral y la cualificación profesional. (OCDE, 2021).



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 la cual se desarrollarán las unidades de estudio con sus respectivos resultados de aprendizaje durante la implementación del proceso de aprendizaje en el centro educativo.

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, plan de alternancia, 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, plan de alternancia 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.

La persona 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:					
Nombre del docente:			Nivel:		
Especialidad:		Modalidad:		Campo detallado ⁵ :	
Subárea:		Unidad de estudio:		Tiempo estimado:	
Competencias para el desarrollo humano:			Eje de la política educativa ⁶ :		
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	

⁵ Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

⁶ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Evaluación de los aprendizajes

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 estudiantado, 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 de la persona 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 estas. El profesorado 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 personas 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 para la implementación de los programas educativos de especialidades técnicas en modalidad dual, en los servicios educativos que se ofrecen: sección nocturna, plan a dos años, sección regular o tradicional (diurna), según corresponda. 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.

- **Portafolio de evidencias:** Es un concentrado de evidencias estructuradas que permiten obtener información valiosa del desempeño de la persona estudiante durante el proceso de aprendizaje que se desarrolla tanto en la empresa como en el centro educativo. Muestra una historia documental construida a partir de las producciones relevantes de los estudiantes, a lo largo de la implementación del proceso educativo del plan de estudios. Además, constituye una herramienta muy útil pues facilita la evaluación realizada por el docente, al contener evidencias relevantes del proceso de aprendizaje del estudiantado.

La sistematización del proceso de aprendizaje en la empresa se implementa con el uso de la bitácora (apéndice 4), la cual constituye un documento en el que la persona estudiante evidencia diariamente, las actividades de aprendizaje realizadas durante el tiempo en el cual el proceso de aprendizaje se desarrolla en la empresa.

Para completar la bitácora, la persona estudiante consigna las actividades de aprendizaje realizadas, los aprendizajes logrados y las áreas por mejorar. La información que la persona estudiante despliegue en la

bitácora, deberá ser presentada de forma semanal, quincenal o mensual a la persona mentora para su visto bueno, de acuerdo con lo establecido en el convenio de aprendizaje.

Las personas mentoras son responsables de aplicar instrumentos de evaluación sugeridos (apéndice 3), como parte del proceso de evaluación formativa, de manera que según sus observaciones determine el nivel de desempeño de logro mostrado por las personas estudiantes en los niveles que se están desarrollando. Al final de periodo, las personas mentoras generan un informe de logro, en donde resume lo más significativo de los aprendizajes alcanzados por el estudiantado a su cargo en el periodo ejecutado.

La bitácora, los instrumentos de evaluación aplicados y los informes que desarrollan las personas mentoras al final de cada período de evaluación, deben ser incluidos en el portafolio de evidencias.

- **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.

- **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 profesorado puede utilizar como parte del proceso de evaluación de los aprendizajes: mapa conceptual, mental, mapas cognitivos, semánticos, portafolio de evidencias, línea de tiempo, video foros, estudios de casos, prácticas dirigidas, talleres, proyectos, plenarias, entre muchas otras. La persona 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, rúbricas, escalas y listas de verificación 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.



MICRO

CURRICULUM

Especialidad:
**Operaciones en empresas
de alojamiento**

COMPONENTES:

- Plan de alternancia
- Estructura Curricular
- Mapa Curricular
- Malla Curricular
- Plan educativo

Plan de alternancia según escenarios de aprendizaje

La modalidad dual se caracteriza por la implementación de procesos de alternancia combinada de enseñanza y aprendizaje en el centro educativo y la empresa. En esta modalidad educativa, el proceso de mediación pedagógica se realiza en dos lugares distintos, en el centro educativo realiza actividades teóricas-prácticas y en la empresa formadora ejecuta actividades didáctico-productivas que se complementan y se alternan, de acuerdo con el plan de estudio.

La dualidad, academia y empresa, ubica el principio fundamental de este hecho educativo admitiendo a la empresa como una nueva escuela, donde la persona estudiante aprende por medio de la práctica en situaciones o problemas reales de puestos de trabajo y mediante la aplicación de principios teóricos logra la transformación de la realidad. (Araya, 2008)

A partir de los programas de estudio aprobados, el centro educativo y la empresa ajustan el plan de alternancia, el cual constituye el plan de formación individual de la persona estudiante en la empresa y el centro educativo. Este plan brinda información de los temas o unidades de estudio por desarrollar, así como los escenarios en los que se



implementará cada resultado de aprendizaje (empresa-centro educativo). Debe de ser flexible y ajustarse a las realidades de la empresa, del centro educativo y del plan de estudio.

Cabe resaltar, que el programa de estudio de la empresa brinda información de los temas y resultados de aprendizaje, así como los tiempos sugeridos de formación por unidad de estudio. Estas unidades de estudio y los tiempos de formación que establece este programa requieren la implementación de ajustes, los cuales se realizan a partir del análisis de la naturaleza de la actividad productiva, los procesos y ciclos productivos que desarrolla la empresa, los resultados de aprendizaje y saberes esenciales establecidos en el plan educativo y las necesidades de equipamiento y talento humano cualificado que garanticen un aprendizaje de calidad.

En este tema, es conveniente destacar, que la Sección Curricular de la DETCE, apoyará a las empresas y centros educativos, en la realización de ajustes al plan de alternancia cuando así se requiera. La alternancia que se determine se documenta en el cronograma de alternancia y el plan de rotación. En este sentido, es importante que en el desarrollo del proceso educativo garantice el cumplimiento de lo establecido en el plan de estudio, considerando los tiempos de formación determinados en el plan de alternancia que fue acordado entre el centro educativo y la empresa.



Resulta relevante indicar, que la implementación del plan de alternancia requiere considerar que cuando la empresa carece de posibilidad material para el desarrollo de algún tema específico de los asignados, este deberá ser abordado en otra empresa, centro para la empleabilidad o inclusive el centro educativo, según corresponda, realizando los ajustes pertinentes en los tiempos de formación.

Para el desarrollo del programa de estudio de la empresa, esta debe aportar máquinas, herramientas y puestos de trabajo, así como las personas mentoras adecuadas, con la finalidad de que se transmitan los conocimientos, destrezas y habilidades que determina el perfil. De esta manera, queda asegurado el carácter integral y la orientación práctica de la formación.

Es de vital importancia garantizar el cumplimiento de los estándares que orientan la implementación de la modalidad dual y el desarrollo del plan de estudio; de forma que se asegure la calidad del proceso de aprendizaje, mediante la ejecución de estrategias de asesoría y seguimiento a lo largo de su duración. Para tal efecto, se planifican y realizan reuniones, asesorías, planes de visita a las empresas; tanto, por parte de las personas docentes, como de las personas asesoras de la DETCE a la empresas y centros educativos, con la finalidad de brindar seguimiento al proceso de aprendizaje en esta modalidad.



Las visitas a las empresas formadoras y a los centros educativos ayudan a garantizar la idoneidad del proceso. Adicionalmente, contribuyen al intercambio y la coordinación de las personas docentes, asesoras y personas mentoras de las empresas. Durante las visitas, se deben revisar las bitácoras de aprendizaje y portafolios de evidencias de las personas estudiantes. En este sentido, la importancia del proceso de seguimiento se extiende más allá de los aspectos informativos y pedagógicos, para constituirse en garantía de calidad. Las visitas, ayudan a obtener una visión actualizada de los conocimientos, destrezas y habilidades adquiridos por las personas estudiantes.

A continuación, se detalla el plan de alternancia propuesto diseñado para la especialidad Operaciones en Empresas de Alojamiento, en el cual se determina la ejecución del proceso de aprendizaje con un valor porcentual del 53.52% del tiempo total establecido en la empresa y un 46.48% en el centro educativo. La duración del plan de estudios es de 2840 horas, distribuida en tres años.

Con la finalidad de garantizar el derecho a la educación de todas las personas, propiciar el aprendizaje significativo, impulsar la conclusión de estudios a nivel diversificado que propicie la empleabilidad y la movilidad social ascendente,

el diseño curricular que se muestra a continuación está dirigido a la población que se atiende en el servicio educativo de las secciones técnicas nocturnas y colegios técnicos profesionales nocturnos.

Adicionalmente, es importante indicar, que en el apartado de apéndices se incluyen formatos para la realización del cronograma de aprendizaje, el plan de alternancia y mapa curricular en caso de que requieran ser ajustados lo que a continuación se proponen. En este sentido, una vez acordado el plan de alternancia, mapa curricular y el cronograma de aprendizaje, deberán remitir los tres documentos citados, al asesor nacional del área curricular encargado de dar seguimiento a esa carrera técnica, para el visto bueno y seguimiento correspondiente, de manera que se documente en el expediente del proceso. De igual forma, cuando exista demanda de esta modalidad por parte del sector empleador; y el plan de alternancia requiera ser ajustado para su implementación en plan a dos años o en sección diurna, siempre los ajustes al plan de alternancia, mapa curricular y cronograma de alternancia propuestos requieren del visto bueno del asesor curricular correspondiente.

Es importante hacer notar que, ante la necesidad de realizar ajustes al plan de alternancia y mapa curricular propuestos en este programa, se deberá respetar la cantidad de lecciones asignadas a cada subárea en la estructura curricular presentada al CSE para esta especialidad en la modalidad tradicional. Por lo tanto, los ajustes que se realicen



se limitarán a variaciones en la cantidad de lecciones asignadas a cada lugar de aprendizaje (empresa o centro educativo).

En otro orden de ideas, considerando que las personas estudiantes de la sección nocturna mayoritariamente realizan el aprendizaje en la empresa en la jornada diurna, es de suma importancia que, durante este período de alternancia, las personas docentes asignen actividades pedagógicas dirigidas a mantener la continuidad del proceso de aprendizaje, cuando el desarrollo del programa así lo amerite. En el caso específico de la subárea de inglés; y con el propósito de alcanzar el nivel de dominio lingüístico establecido en el programa de estudio, las personas estudiantes deberán desarrollar estrategias de mediación pedagógica a distancia, o presencial, de forma sincrónica o asincrónica durante los procesos de alterancia en la empresa.



Estructura Curricular⁷

OPERACIONES DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO	NÚMERO DE LECCIONES POR SUBÁREA POR NIVEL					
	Décimo		Undécimo		Duodécimo	
	Lecciones semanales	Lecciones anuales	Lecciones semanales	Lecciones anuales	Lecciones semanales	Lecciones anuales
NOMBRE DE LA SUBÁREA						
Recepción hotelera	8	320	4	160	-	-
Reservaciones de hotel	4	160	-	-	-	-
Tecnología de información aplicada a Operaciones en Empresas de Alojamiento	4	160	-	-	-	-
Entretenimiento de hotel	-	-	4	160	4	100
Alojamiento	-	-	4	160	4	100
Emprendimiento e innovación para Operaciones en Empresas de Alojamiento	-	-	4	160	-	-
Control de calidad en hoteles	-	-	-	-	8	200
English Oriented to Accommodations Operations and Management	8	320	8	320	8	200
Práctica Profesional	-	-	-	-	-	320
Total 2840 horas ⁸	24	960	24	960	24	920

⁷ Aprobado por el Consejo Superior de Educación, en la sesión 70-2020, acuerdo 04-70-2020 del 17/12/2020

⁸ Incluye las 320 horas de la práctica profesional de duodécimo nivel.



Plan de alternancia según escenarios de aprendizaje nocturno

NOMBRE DE LA SUBÁREA MODALIDAD DUAL	PLAN DE ESTUDIO					
	I NIVEL		II NIVEL		III NIVEL	
	Lecciones anuales Centro educativo	Lecciones anuales Empresa	Lecciones anuales Centro educativo	Lecciones anuales Empresa	Lecciones anuales Centro educativo	Lecciones anuales Empresa
Recepción hotelera	160	160	80	80	-	-
Reservaciones de hotel	40	120	-	-	-	-
Tecnología de información aplicada a Operaciones en Empresas de Alojamiento	120	40	-	-	-	-
Entretenimiento de hotel	-	-	40	120	40	60
Alojamiento	-	-	40	120	40	60
Emprendimiento e innovación para Operaciones en Empresas de Alojamiento	-	-	160	0	-	-
Control de calidad en hoteles	-	-	-	-	40	160
English Oriented to Accommodations Operations and Management	200	120	200	120	160	40
Práctica Profesional	-	-	-	-	-	320
Total 2840 lecciones⁹	520	440	520	440	280	640

⁹ Incluye las 320 horas de la práctica profesional de duodécimo nivel.



Mapa curricular, I nivel

Subárea: Recepción hotelera

INFORMACIÓN TURÍSTICA EN HOTELES				RECEPCIÓN DE HOTEL				EMBALAJE DE EQUIPAJE EN HOTELES				OPERACIONES DE CAJA EN HOTELES			
EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40	EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40	EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40	EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40
80 LECCIONES				80 LECCIONES				80 LECCIONES				80 LECCIONES			

Subárea: Reservaciones de hotel

PROMOCIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN HOTELES				RESERVAS DE HABITACIONES EN HOTELES			
EMPRESA	60	CENTRO EDUCATIVO	20	EMPRESA	60	CENTRO EDUCATIVO	20
80 LECCIONES				80 LECCIONES			

Subárea: Tecnología de información aplicada a Operaciones en Empresas de Alojamiento

HERRAMIENTAS PARA LA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS				HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN				INTERNET DE TODO Y SEGURIDAD DE LOS DATOS			
EMPRESA	20	CENTRO EDUCATIVO	38	EMPRESA	10	CENTRO EDUCATIVO	30	EMPRESA	10	CENTRO EDUCATIVO	42
68 LECCIONES				40 LECCIONES				52 LECCIONES			



Subárea: English Oriented to Accommodations Operations and Management

CHECK IN...CHECK OUT				BELLBOYS AND LUGGAGE				PROUD OF YOUR COUNTRY				CUSTOMER SERVICE			
EMPRESA	60	CENTRO EDUCATIV ○	20	EMPRESA	60	CENTRO EDUCATIV ○	20	EMPRESA	0	CENTRO EDUCATIV ○	80	EMPRESA	0	CENTRO EDUCATIV ○	80
80 LECCIONES				80 LECCIONES				80 LECCIONES				80 LECCIONES			



Mapa curricular, II nivel

Subárea: Recepción Hotelera

REVISIÓN TÉCNICA NOCTURNA DE RECEPCIÓN				SERVICIO AL CLIENTE EN HOTELES			
EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40	EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40
80 LECCIONES				80 LECCIONES			

Subárea: Entretenimiento de hotel

ENTRETENIMIENTO TURISTICO EN HOTEL				BIENESTAR Y TURISMO			
EMPRESA	60	CENTRO EDUCATIVO	20	EMPRESA	60	CENTRO EDUCATIVO	20
80 LECCIONES				80 LECCIONES			

Subárea: Alojamiento

LIMPIEZA DE CUARTOS DE HOTEL				REGIDURÍA DE PISOS			
EMPRESA	30	CENTRO EDUCATIVO	10	EMPRESA	90	CENTRO EDUCATIVO	30
40 LECCIONES				120 LECCIONES			



Subárea: English Oriented to Accommodations Operations and Management

PUBLIC RELATIONS STRATEGIES				HOTEL ADVERTISING AND MARKETING STRATEGIES				THE BEST COMMUNICATION				ENTERTAINMENT AND ART			
EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40	EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40	EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40	EMPRESA	0	CENTRO EDUCATIVO	80
80 LESSONS				80 LESSONS				80 LESSONS				80 LESSONS			



Mapa curricular, III nivel

Subárea: Entrenamiento de hotel

ACTIVIDADES LÚDICAS EN HOTEL				ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO EN HOTEL			
EMPRESA	30	CENTRO EDUCATIVO	20	EMPRESA	30	CENTRO EDUCATIVO	20
50 LECCIONES				50 LECCIONES			

Subárea: Alojamiento

MARKETING DE HOTEL				GRUPOS Y CONVENCIONES EN HOTEL			
EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	20	EMPRESA	20	CENTRO EDUCATIVO	20
60 LECCIONES				40 LECCIONES			

Subárea: Control de calidad en hoteles

SUPERVISIÓN TÉCNICA DE CALIDAD DE HOTELES				PROVEDURÍA Y MANTENIMIENTO EN HOTELES			
EMPRESA	80	CENTRO EDUCATIVO	20	EMPRESA	80	CENTRO EDUCATIVO	20
100 LECCIONES				100 LECCIONES			

Subárea: English Oriented to Accommodations Operations and Management

WELLNESS AND GETAWAY EXPERIENCE				HOUSEKEEPING PROTOCOLS				QUALITY IN HOTELS				HOTEL MAINTENANCE			
EMPRESA	0	CENTRO EDUCATIVO	80	EMPRESA	10	CENTRO EDUCATIVO	30	EMPRESA	10	CENTRO EDUCATIVO	30	EMPRESA	20	CENTRO EDUCATIVO	20
80 LESSONS				40 LESSONS				40 LESSONS				40 LESSONS			

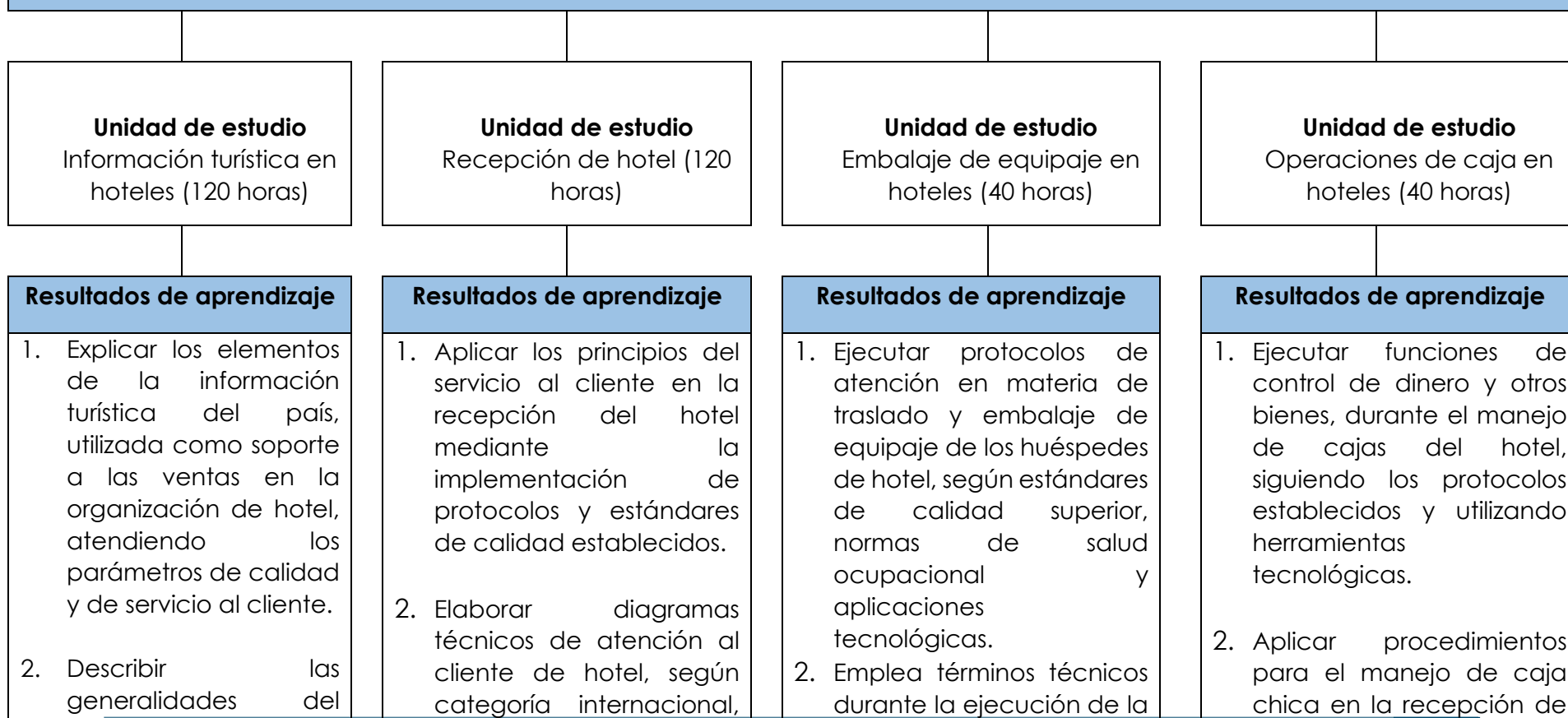


Malla curricular

Décimo nivel

Operaciones en empresas de alojamiento

Recepción hotelera

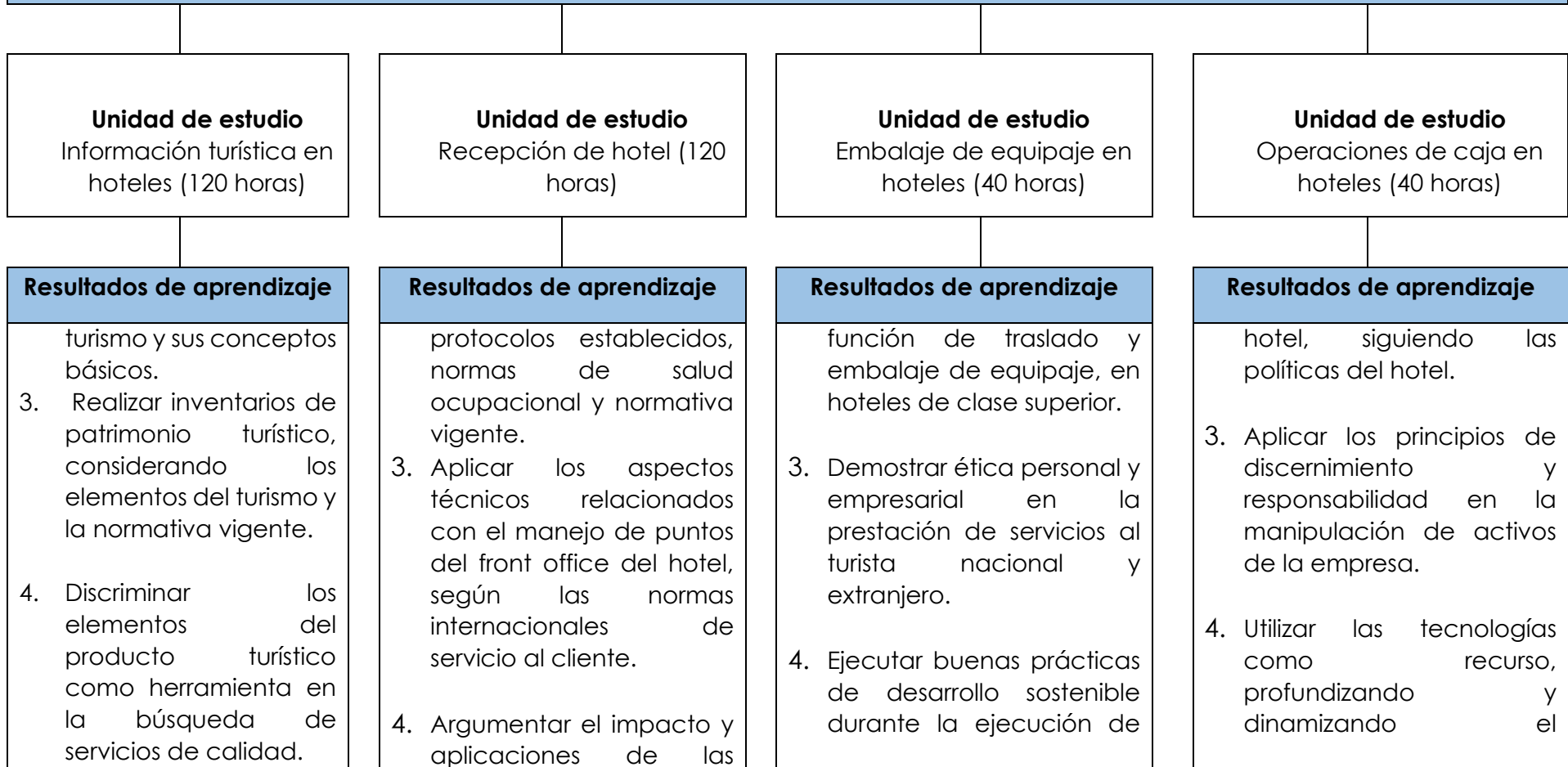


Encendamos juntos la luz



Operaciones en empresas de alojamiento

Recepción hotelera



Operaciones en empresas de alojamiento

Recepción hotelera

<p>Unidad de estudio Información turística en hoteles (120 horas)</p>	<p>Unidad de estudio Recepción de hotel (120 horas)</p>	<p>Unidad de estudio Embalaje de equipaje en hoteles (40 horas)</p>	<p>Unidad de estudio Operaciones de caja en hoteles (40 horas)</p>
<p>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> Diferenciar los tipos de folclor presentes en la actividad turística del país. Interpretar los aspectos básicos de la legislación turística vigente, en relación con las operaciones de empresas hoteleras y turismo en general. 	<p>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> tecnologías 4.0 en la gestión operativa de la recepción de hoteles. Implementar buenas prácticas de desarrollo sostenible que promuevan la salud y el bienestar de los clientes del hotel. Emplear formas de comunicación asertiva durante el servicio al 	<p>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> sus funciones en empresas de alojamiento. 	<p>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> aprendizaje del manejo de activos de la empresa.



Operaciones en empresas de alojamiento

Recepción hotelera

<p>Unidad de estudio Información turística en hoteles (120 horas)</p>	<p>Unidad de estudio Recepción de hotel (120 horas)</p>	<p>Unidad de estudio Embalaje de equipaje en hoteles (40 horas)</p>	<p>Unidad de estudio Operaciones de caja en hoteles (40 horas)</p>
<p>Resultados de aprendizaje</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>Resultados de aprendizaje</p> <p>cliente en la recepción del hotel,</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>



Operaciones en empresas de alojamiento

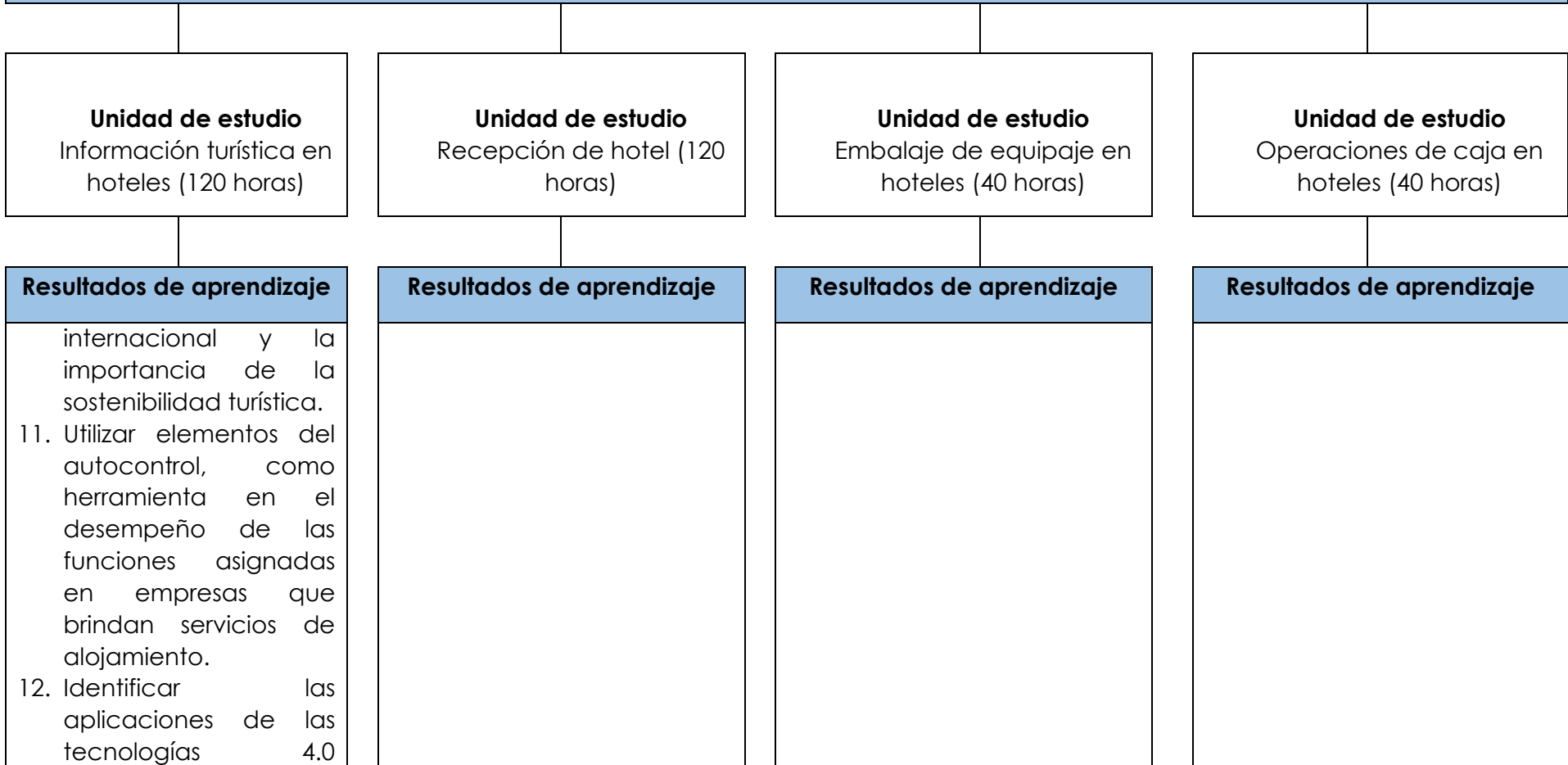
Recepción hotelera

<p>Unidad de estudio Información turística en hoteles (120 horas)</p>	<p>Unidad de estudio Recepción de hotel (120 horas)</p>	<p>Unidad de estudio Embalaje de equipaje en hoteles (40 horas)</p>	<p>Unidad de estudio Operaciones de caja en hoteles (40 horas)</p>
<p>Resultados de aprendizaje</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</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>



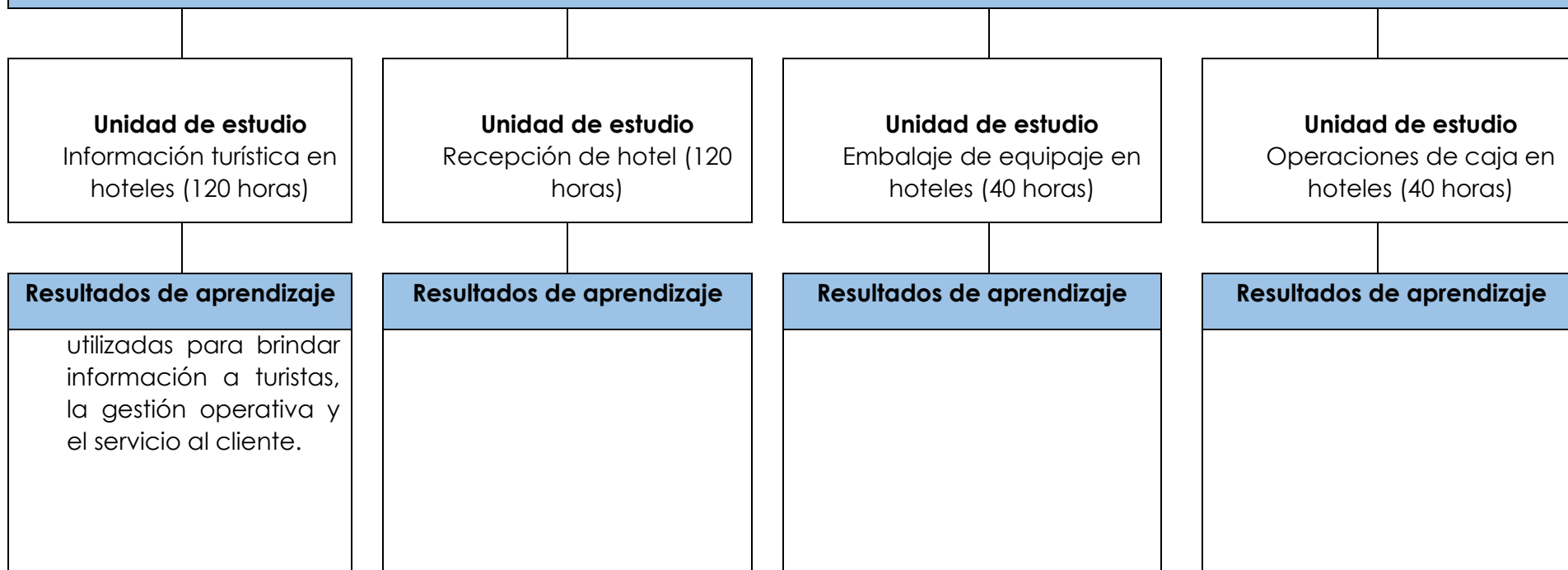
Operaciones en empresas de alojamiento

Recepción hotelera



Operaciones en empresas de alojamiento

Recepción hotelera



Operaciones en empresas de alojamiento

Reservaciones de hotel

Unidad de estudio

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

Unidad de estudio

Reservas de habitaciones en hoteles (80horas)

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. Determinar 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. Discriminar la importancia, ventajas y usos de la inteligencia artificial en la industria hotelera.
5. Ejecutar técnicas relacionadas con la comunicación asertiva aplicadas al campo de la hotelería y el turismo.

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. Implementar la gestión de reservas de hotel haciendo uso de herramientas tecnológicas y de automatización robótica de procesos (RPA).



Operaciones en empresas de alojamiento

Reservaciones de hotel

Unidad de estudio

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

Unidad de estudio

Reservas de habitaciones en hoteles (80horas)

Resultados de aprendizaje

6. Transmitir con propiedad la manera del ser costarricense como ente diferenciador en una ciudadanía con identidad.

Resultados de aprendizaje



Operaciones en Empresas de Alojamiento

Tecnología de información aplicada a las empresas de 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.
4. Desarrollar capacidades para el acceso a la información de forma

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. Determinar el uso de tecnologías 4.0 y su impacto en la industria de las empresas de alojamiento.
4. Explicar la importancia de la protección de la información que se



Operaciones en Empresas de Alojamiento

Tecnología de información aplicada a las empresas de 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

eficiente haciendo un uso preciso, responsable, creativo y crítico de la misma.

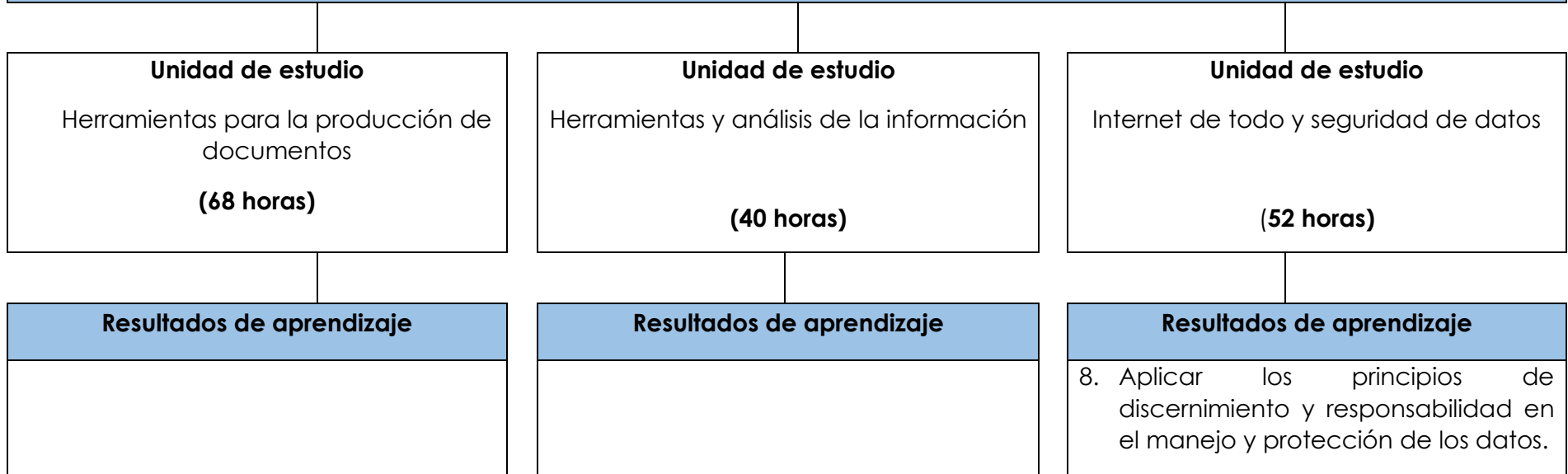
Resultados de aprendizaje

- maneja en el ciber mundo y los tipos de ataques que pueden presentarse.
5. Evaluar alternativas para la protección de los dispositivos informáticos, la red y la organización.
 6. Distingue las características del ámbito de la ciberseguridad, sus principios y las medidas de seguridad cibernética.
 7. Ilustrar los procedimientos para la protección e integridad de los datos mediante el uso de tecnologías.



Operaciones en Empresas de Alojamiento

Tecnología de información aplicada a las empresas de alojamiento



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 aliada para la satisfacción del 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.
5. Desarrollar productos de artesanías o pasatiempos utilizando materiales de residuos, bajo normas de responsabilidad social.

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 gestión sostenible de la energía y del agua en la industria de las empresas de alojamiento.

Operaciones en Empresas de Alojamiento

Entretenimiento de hotel

Unidad de estudio

Entretenimiento turístico en hoteles.

(80 horas)

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. Implementar acciones orientadas a la resolución de problemas propios de las empresas de alojamiento, considerando los elementos que proporciona el entorno.
6. 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)

Unidad de estudio

Regiduría de pisos en hotel
(120 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. Discriminar el uso de las tecnologías 4.0 en la limpieza de habitaciones de empresas de alojamiento.
4. Elaborar reportes técnicos relacionados con la ocupación real del hotel.
5. 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.

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.
4. Ejecutar labores relacionadas con la gestión logística y el manejo de inventarios de los insumos requeridos en la regiduría de pisos en empresas de alojamiento; utilizando

Operaciones en Empresas de Alojamiento

Alojamiento

Unidad de estudio

Limpieza de cuartos de hotel
(40 horas)

6. Aplicar buenas prácticas de desarrollo sostenible mediante la utilización de productos verdes en el campo de la hotelería y el turismo.

Unidad de estudio

Regiduría de pisos en hotel
(120 horas)

- herramientas tecnológicas, según protocolos establecidos y políticas organizacionales.
5. Aplicar técnicas básicas de diseño, elaboración de arreglos florales y decoración interna en empresas de alojamiento.
 6. Aplicar técnicas de preparación, tratamiento y lavado de ropa en hoteles según protocolos establecidos y las políticas organizacionales.
 7. Realizar informes técnicos propios del Departamento de ama de llaves haciendo uso de sistemas automatizados
 8. Promover el desarrollo sostenible en la actividad turística y hotelera.
 9. 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 aplicado a las operaciones en empresas de alojamiento

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



Operaciones en Empresas de Alojamiento

Emprendimiento e innovación aplicado a las operaciones en empresas de alojamiento

<p>Unidad de estudio Oportunidades de negocios (40 horas)</p>	<p>Unidad de estudio Modelo de negocios (32horas)</p>	<p>Unidad de estudio Creación de la empresa (68 horas)</p>	<p>Unidad de estudio Plan de vida (12 horas)</p>
<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>
<p>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>3. Desarrollar el plan de puesta en marcha del 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>6. Determinar los principales elementos que integran la economía verde; y su contribución al desarrollo</p>	<p>herramienta en el desarrollo 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>



Operaciones en Empresas de Alojamiento

Emprendimiento e innovación aplicado a las operaciones en empresas de alojamiento

<p>Unidad de estudio Oportunidades de negocios (40 horas)</p>	<p>Unidad de estudio Modelo de negocios (32horas)</p>	<p>Unidad de estudio Creación de la empresa (68 horas)</p>	<p>Unidad de estudio Plan de vida (12 horas)</p>
<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>
	<p>6. Discriminar los principales elementos que integran la economía circular; y su contribución al desarrollo económico y al crecimiento verde, tanto en el ámbito local como internacional.</p>	<p>sostenible, social, económico y ambiental, tanto en el ámbito local como internacional.</p>	



Nivel: Duodécimo

Operaciones en Empresas de Alojamiento

Entretenimiento de hotel

Unidad de estudio

Actividades lúdicas en hoteles
(40 horas)

Unidad de estudio

Actividades de acondicionamiento físico en hoteles
(60 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.

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.

Encendamos juntos la luz



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. Explicar el impacto de las tecnologías emergentes y la inteligencia artificial como estrategia en el marketing de hotel, como herramientas de marketing en la industria de las empresas de alojamiento.

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 las aplicaciones de las tecnologías 4.0 en la industria de los eventos.
4. Examinar medidas urgentes para el combate del cambio climático y sus efectos en operaciones en empresas de alojamiento.
5. Implementar acciones que favorezcan la realización de actividades de manera colaborativa para el

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

cumplimiento de las metas de la empresa de alojamiento.

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.
2. Planificar las actividades del seguimiento de la calidad, según las políticas organizacionales.
3. 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.
4. Diseñar instrumentos para el seguimiento de la calidad de las diferentes áreas de la empresa de alojamiento, según las políticas de la organización.
5. Implementar acciones orientadas a la gestión y evaluación de riesgos en hotelería, aplicando la normativa vigente.

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

6. Examinar el concepto, importancia, ventajas y aplicaciones del mantenimiento en las instalaciones, que se utilizan en la industria de las empresas de alojamiento.
7. 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.
8. Coordinar labores para el mantenimiento y reparación de las instalaciones, según plan preventivo y correctivo de la empresa.
9. Aplicar instrumentos de control de la calidad del Departamento de servicio al cliente de la empresa de alojamiento.

Resultados de aprendizaje

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

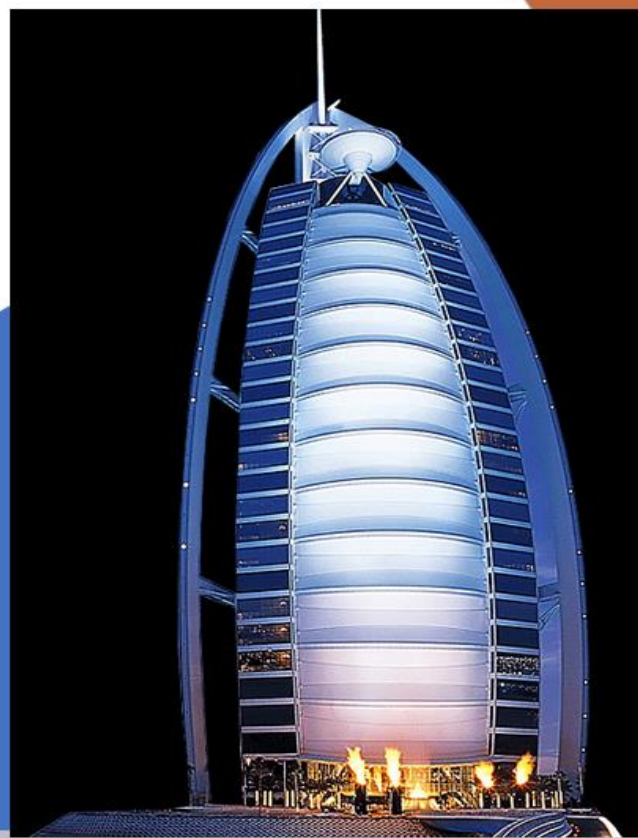
10. Utilizar tecnologías de la información y comunicación en la implementación de los controles de calidad.
11. Elaborar informes requeridos por la empresa de alojamiento, según los requerimientos organizacionales.
12. Aplicar buenas prácticas que promuevan el alcance de las metas establecidas en el Objetivo 12 del Desarrollo Sostenible.
13. 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



Operaciones de Empresas de Alojamiento MODALIDAD DUAL I NIVEL

Educación Diversificada Técnica



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 hostal. 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.



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.

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

UNIDADESSEMANAS.....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



Especialidad ¹⁰ : Operaciones en empresas de alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios	Campo detallado ¹¹ : 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Décimo.
Subárea: Recepción hotelera.	Unidad de estudio Información turística en hoteles		Tiempo estimado: 120 horas
Competencias para el desarrollo humano: 1. Autocontrol		Eje política educativa ¹² : La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹³
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"> Realidad nacional. Indicadores del país en torno al ámbito: <ul style="list-style-type: none"> Político. Social. Educación. Cultural Rutas nacionales. Aeropuertos nacionales. Servicios de transporte interno. Servicio al cliente para atención del turista. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce los elementos básicos de la información turística del país. Discrimina indicadores del ámbito político, social, educativo y cultural relacionado con información turística del país. Identifica información turística relacionada con rutas nacionales, aeropuertos y servicios de transporte interno que promueven las ventas del hotel.

¹⁰ Nombre de la Cualificación del estándar aprobado del MNC EFTP CR.

¹¹ Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

¹² Política Educativa “Persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”.

¹³ Indicadores para la macro evaluación.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹³
	<ul style="list-style-type: none"> Ejes fundamentales del turismo nacional: <ul style="list-style-type: none"> Indicadores turísticos Cifras económicas generadas por el Sector turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Detalla los elementos básicos de información turística que intervienen en la organización de un hotel. Señala las ventajas de los ejes fundamentales del turismo nacional, según parámetros de calidad y servicio al cliente del hotel. Ejemplifica generalidades básicas de la actividad turística considerando los parámetros de calidad y servicio al cliente, en el contexto de su comunidad o región.
2. Describir las generalidades del turismo y sus conceptos básicos.	<ul style="list-style-type: none"> Generalidades del turismo: <ul style="list-style-type: none"> Definiciones de turismo. Conceptos de tiempo libre. Evolución del turismo internacional. Clasificación del turismo. Tipos y formas de turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce las generalidades del turismo y su evolución. Distingue la clasificación del turismo. Identifica los tipos y formas de turismo.
3. Realizar inventarios de patrimonio turístico, considerando los elementos del turismo y la normativa vigente.	<ul style="list-style-type: none"> Turismo sus repercusiones en la economía. Turismo mundial. Patrimonio turístico: <ul style="list-style-type: none"> Definiciones. Jerarquías. Inventario turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce definiciones de patrimonio turístico y sus jerarquías. Menciona patrimonios turísticos disponibles en Costa Rica y el mundo que pueden utilizarse, mediante procesos de transformación, para la

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹³
	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos del patrimonio • Turísticos. • Naturales. • Antropológicos. • Planta turística. • Infraestructura. • Superestructura. • Ámbito geográfico. • Participación. • Actividad. 	<p>satisfacción de las necesidades turísticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distingue los elementos básicos relacionados con la toma de información de inventarios de patrimonio turístico, según lo establecido en la normativa vigente. • Elabora inventarios de patrimonio turístico, atendiendo lo indicado en la normativa vigente.
<p>4. Discriminar los elementos del producto turístico como herramienta en la búsqueda de servicios de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información turística nacional: <ul style="list-style-type: none"> • Unidades de planeamiento. • Zona turística. • Área turística. • Núcleos turísticos. • Complejo turístico. • Corredores turísticos de traslado y estadía. • Unidad turística. • Conjunto turístico. • Categorías de manejo de las áreas de conservación. • Parque nacional. • Reserva biológica. • Reserva forestal. • Reserva natural absoluta. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Reconoce las unidades de planeamiento, zona y área turística. • Distingue conceptos básicos asociados a los servicios turísticos. • Diferencia las categorías de manejo de las áreas de conservación de Costa Rica.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹³
	<ul style="list-style-type: none"> • Humedal. • Corredor biológico. • Zona protectora. • Monumento Nacional. • Estación experimental. • Refugio silvestre. • Refugios nacionales. (Estatales). • Refugios mixtos. • Refugios privados. • Áreas de Conservación. • Guanacaste. • Tempisque. • Arenal Huetar Norte. • Arenal, Tempisque. • Cordillera Volcánica Central. • Tortuguero. • La Amistad Caribe. • La Amistad Pacífico. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Determina la importancia de los elementos básicos en la venta del producto turístico, considerando las normas de calidad y el desarrollo sostenible.
<p>5. Diferenciar los tipos de folclor presentes en la actividad turística del país.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manifestaciones. <ul style="list-style-type: none"> • Folclor. • Tipos de folclor. • Amenazas que causan la pérdida de tradiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las manifestaciones de la cultura popular de los pueblos de Costa Rica, como elemento para la venta del producto turístico. • Explica los tipos y características del folclor costarricense para el desarrollo del turismo nacional y su función como elemento diferenciador.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹³
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"> • Normativa y legislación vigente relacionada con el turismo y la hotelería: <ul style="list-style-type: none"> • Casinos. • Certificado de sostenibilidad turística. • Declaratorias turísticas. • Hospedaje turístico. • Impuestos. • Instituto Costarricense de Turismo (ICT). • Marca país. • Turismo salud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las causas que amenazan la pérdida de tradiciones • Identifica la normativa y legislación vigente que regula las empresas y actividades turísticas. • Describe la normativa y legislación vigente que regula las empresas y actividades turísticas. • Explica la legislación vigente aplicada en servicios turísticos ofrecidos en Costa Rica.
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"> • Concepto de ética: <ul style="list-style-type: none"> • Características de la ética. • Características de la moral. • Ética laboral. • Deberes y derechos. • Normas de seguridad. • Eficiencia y eficacia. • Servicio al cliente. • Frustración. • Rotación de puestos. • Ética personal. • Autoestima. • Autorrealización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las características de la ética y la moral. • Distingue normas éticas propias de la actividad de turística. • Explica los deberes y obligaciones que cumple el prestador de servicios turísticos, en materia de ética profesional. • Demuestra deberes y obligaciones éticas cuando presta servicios turísticos.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹³
	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a la vida. • Dignidad humana. • Libertad. • Ética corporal. • Acoso sexual. • Integridad física. • Sexualidad humana. • Acciones autodestructivas. • Código de conducta para la protección de niños y adolescentes, contra la explotación sexual, comercial en viajes y turismo. 	
<p>8. Determinar los orígenes y organización de la hotelería en el ámbito nacional e internacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orígenes de la hotelería mundial y de Costa Rica: • Definición de hotel: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de empresas de hospedaje turístico. • Categorización de las empresas de hospedaje turístico. • Tipos de organigrama: • Distribución departamental de los hoteles. • Relación entre los diferentes departamentos del hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reseña los orígenes de la hotelería costarricense y mundial. • Identifica los tipos de empresas de hospedaje turístico, categorías y estructura administrativa. • Explica la organización de la hotelería de Costa Rica. • Clasifica los servicios turísticos según la normativa vigente. • Distingue los tipos de servicios turísticos ofrecidos según el tipo de hotel.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹³
	<ul style="list-style-type: none"> Definición de servicios turísticos: Servicio al cliente para la hotelería. Clasificación de los servicios turísticos. Tipos de servicios turísticos ofrecidos de acuerdo con el tipo de hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> Discrimina la importancia de la evolución de los servicios turísticos ofrecidos en Costa Rica y el mundo.
<p>9. Aplicar técnicas básicas de primeros auxilios en la atención primaria de turistas, considerando las normas de salud ocupacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conceptos básicos de primeros auxilios: <ul style="list-style-type: none"> Proteger. Alertar. Socorrer. Legislación. (incluir qué legislación) Aspectos éticos. Aspectos morales. Procedimientos para la revisión primaria. Asegurar la escena. Pasos a realizar. Fracturas y quemaduras. Inmovilización de miembros. Tipos de fracturas. Tipos de quemaduras. Asfixias. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce protocolos de atención en primeros auxilios básicos. Describe los conceptos básicos de atención en primeros auxilios. Ejecuta prácticas básicas de primeros auxilios, en la atención de turistas atendiendo lo establecido en la legislación vigente.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹³
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"> • Criterios de la Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST): <ul style="list-style-type: none"> • Ambientales. • La comunidad. • El personal de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto de sostenibilidad turística. • Distingue los criterios utilizados para la categorización de hoteles en el ámbito nacional e internacional. • Contrasta los elementos básicos que intervienen para que los servicios hoteleros alcancen la CST. • Argumenta la CST como herramienta para la competitividad de los servicios turísticos nacionales e internacionales.
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"> • Autocontrol: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Formas en cómo se pierde o recupera el autocontrol. <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas para mantener el autocontrol. • Dominio sobre sí mismo. • Control del pensamiento. • Control de impulsos. • La cautela. • Virtud o capacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto de autocontrol y su importancia. • Explica formas de perder o recuperar el control. • Resuelve situaciones cotidianas de su área de formación técnica, aplicando técnicas de autocontrol con dominio de sí mismo.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹³
<p>12. Identificar las aplicaciones de las tecnologías 4.0 utilizadas para brindar información a turistas, la gestión operativa y el servicio al cliente.</p>	<p>Tecnologías 4.0 en la gestión operativa y el servicio al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realidad virtual y aumentada <ul style="list-style-type: none"> • Disfrutar de un viaje virtual por la habitación. • Conocer el destino antes del viaje. • Conocer la elaboración de la oferta gastronómica del hotel • Otros • Redes sociales <ul style="list-style-type: none"> • Integradas en la atención al cliente • Utilizadas para compartir el contenido de forma fácil. • Otros • Chatbots, asistentes virtuales <ul style="list-style-type: none"> • Chatbots y asistentes virtuales para solucionar mis dudas a través de un chat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cita tecnologías 4.0 utilizadas en la gestión operativa de hoteles y en la atención al cliente. • Explica el uso de las tecnologías 4.0, al brindar la información a turistas relacionadas con las empresas de alojamiento.



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

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



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



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



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



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

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



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Entrada del huésped. • Problemas en la entrada del huésped. • Personas rechazadas. • Cambios de habitación. • Problemas en cambios de habitación. • Salida del huésped. • Problemas a la salida del huésped. • Salidas tarde. • Huéspedes VIP. • Listas de cortesías. • Correspondencia de huéspedes. • Manejo de grupos. • Control de llaves. • Emergencias. • Pendientes de turno. • Trabajo nocturno de la recepción. • Normas de seguridad en la recepción. 	
<p>4. Argumentar el impacto y aplicaciones de las tecnologías 4.0 y la robotización (Automatización inteligente de procesos o Automatización robótica de procesos (RPA) en la gestión operativa de la recepción de hoteles.</p>	<p>Tecnologías utilizadas en la gestión operativa de la recepción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apps de reservas reservas: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de las reservas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las tecnologías 4.0 que han impactado la industria hotelera. • Identifica las aplicaciones de las tecnologías 4.0 en la gestión



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Check-in y Check-out • Conocer el destino • IoT: <ul style="list-style-type: none"> • Ayudar en la gestión mediante el uso del móvil. • Otros dispositivos conectados para el desarrollo de acciones como el check-in, check-out. • Pago de servicios. • Llave digital de la habitación. <ul style="list-style-type: none"> • Pedidos al servicio de habitaciones. • Otros • Bid Data: <ul style="list-style-type: none"> • Obtener recomendaciones • Personalización de la estancia • Otros <p>Automatización robótica de procesos en hotelería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. <p>Aplicaciones:</p>	<p>operativa de la recepción del hotel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discute sobre el impacto de las tecnologías 4.0 en la gestión operativa de la recepción del hotel. • Reconoce el concepto de Automatización robótica de procesos. • Identifica las aplicaciones de la Automatización robótica de procesos en la industria hotelera. • Explica los beneficios de la Automatización robótica de procesos en la industria hotelera.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de cobros e ingresos. • Creación de campañas, contenidos y experiencias de cliente. • Centros de contacto mediante correo electrónico (reservas, modificaciones, cancelaciones). • Códigos de tarifas. • Procesos de finanzas, contabilidad, recursos humanos, gestión de la cadena de suministro, servicio al cliente, otros. • Análisis de precios del sector. • Procesamiento de lealtad del cliente. • Procesos de auditoría y generación de informes. • Beneficios: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar muchas funciones de forma automática y sin necesidad de que intervengan las personas. 	



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor eficiencia y productividad. • Mayor competitividad de los hoteles. • Incremento de las ventas. • Reducción al mínimo de posibles errores. • Reducción de los costes y ahorro de tiempo. • Ofrecer una atención más personalizada a los huéspedes y turistas. • Mejora la satisfacción de los huéspedes, ya que los robots pueden trabajar 24/7 y hay un mayor cumplimiento de los plazos. • Aumento de la fidelidad de los clientes al hotel. 	
<p>5. Implementar buenas prácticas de desarrollo sostenible que promuevan la salud y el bienestar de los clientes del hotel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo Sostenible <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Objetivos del Desarrollo Sostenible según la Agenda 2030 de la UNESCO. • Objetivo 3: Salud y Bienestar. "Garantizar una vida sana y promover el 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe en qué consiste el Desarrollo Sostenible. • Distingue los Objetivos para el Desarrollo Sostenible según la Agenda 2030 de la UNESCO. • Discrimina la importancia de la ejecución de buenas prácticas que promuevan el cumplimiento del



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>bienestar para todos en todas las edades"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas de convivio. • Normas de cortesía. 	<p>Objetivo 3 Salud y Bienestar, en la atención a los clientes del hotel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecuta normas de cortesía y convivio en la atención de clientes del hotel.
<p>6. Emplear formas de comunicación asertiva durante el servicio al cliente en la recepción del hotel,</p>	<p>Comunicación asertiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Obstáculos para ser una persona asertiva: <ul style="list-style-type: none"> • Agresivo y pasivo. • Técnicas para la comunicación asertiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Compara rasgos humanos de la persona asertiva, pasiva y agresiva. • Aplica técnicas de comunicación asertiva en la atención de clientes durante la ejecución de las funciones propias de la recepción del hotel.



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

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, normas de salud ocupacional y aplicaciones tecnológicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolos de atención en materia de traslado y embalaje de equipo. • Funciones principales de un botones. • Organización del departamento de botones: <ul style="list-style-type: none"> • Funciones. • Papelería. • Entrada del huésped. • Problemas en la entrada del huésped. • Cambios de habitación. • Salida del huésped. • Muestreo de habitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Distingue las funciones principales que desempeña la figura del botones. • Emplea los conocimientos básicos para la atención y traslado de equipaje en hoteles de clase superior.



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



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



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>4. Ejecutar buenas prácticas de desarrollo sostenible en durante la ejecución de sus funciones en empresas de alojamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información al turista en relación con las buenas practicas sostenibles que implementa el hotel. • Buenas prácticas <ul style="list-style-type: none"> • Promover el buen uso de aire acondicionado. • Lavado de sábanas. • Uso de amenidades • Otros que protejan el ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica buenas prácticas orientadas a la promoción del desarrollo sostenible en empresas de alojamiento. • Distingue prácticas que contribuyen a la protección del ambiente en empresas de alojamiento. • Demuestra compromiso con la sostenibilidad en el hotel mediante la ejecución de sus funciones.

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

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.	Clasificación de los componentes por rubros: Activo: <ul style="list-style-type: none"> • Corrientes. • Propiedad, planta y equipo. • Diferido. Pasivo: <ul style="list-style-type: none"> • Corto plazo. • Largo plazo. • Diferido. • Acumulado. • Patrimonio. • Capital. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las funciones asignadas al encargado del manejo de la caja en hoteles de calidad superior. • Explora los elementos contabilidad, con el fin de ejecutar correctamente el manejo de caja chica de un hotel. • Aplica los protocolos establecidos por la organización durante la ejecución de funciones en el



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>Registro de transacciones con cuentas en el Libro de diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asientos simples. • Asientos compuestos. • Orden cronológico. • Mayorización. • Qué es una caja chica. • Cuáles procedimientos se aplican en el manejo de caja chica. • Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Factura electrónica. • Cobros de facturas. • Cajas de seguridad. • Cambio de monedas. • Liquidaciones. • Recaudaciones diarias. • Cierre de caja. • Arqueos. • Custodia de fondos. • Informes de entrega. • Protocolos Post COVID 	<p>control y manejo del dinero y bienes en la caja del hotel.</p>
<p>2. Aplicar procedimientos para el manejo de caja chica en la recepción de hotel, siguiendo las políticas del hotel.</p>	<p>Equipos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formas de pago por internet <ul style="list-style-type: none"> • PayPal. • Tarjetas. • Contra reembolso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Examina los procedimientos para el manejo de caja chica en la recepción de hotel, siguiendo las políticas del hotel.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencias bancarias. • Pagos a través del móvil. • Moneda virtual. • Bancos online. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los sistemas de cobro que se emplean en las cajas de hotel. • 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
<p>3. Aplicar los principios de discernimiento y responsabilidad en la manipulación de activos de la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Discernimiento y responsabilidad: • Concepto. • Importancia. • Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones. • Tipos. • Manejo de activos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica la importancia de la ejecución de acciones con discernimiento y responsabilidad. • Relaciona características de las personas que actúan con responsabilidad y discernimiento. • Demuestra discernimiento y responsabilidad en el manejo de los activos de la empresa. • Ejecuta actividades relacionadas con la manipulación de activos

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

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 recibe 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.

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.

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

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



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

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.	Servicios del Concierge: <ul style="list-style-type: none"> • Servicios internos: • Protocolos post COVID-19 • Clientes VIP • Solicitudes generales. • Cuidados especiales. • Servicios externos: • Alquiler de automóviles y Limusinas. • Localización de tiendas minoristas/de especialidades o • Investigación y comparación de productos o referidos a servicios domésticos especializados referidos a servicios especializados 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los servicios prestados por el Departamento de Concierge del hotel, con base en estándares internacionales de servicio al cliente. • Emplea los protocolos especializados de atención al huésped del hotel de alta calidad. • Demuestra habilidades y destrezas en la atención de servicios especializados de hotel, con estándares internacionales.



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



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Información y coordinación de entretenimientos: • Entradas a funciones de ópera. • Ballet, obras teatrales, • conciertos, • Eventos deportivos. • Museos. • Coordinación de servicios empresariales: • Cuando esté de viaje. • Proporcionar interpretaciones de emergencia. • Traductores, • Alquiler de equipos empresariales • Información cultural. • Protocolo y etiqueta. • Recomendaciones sobre campos de golf: • Información y recomendaciones. • Principales ciudades. • Información y asistencia para actividades recreativas: o • Paseos y visitas a lugares de interés o • Información sobre deportes recreativos. 	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Gimnasios y centros de acondicionamiento físico. • Servicio de recomendaciones y coordinación de regalos: • Arreglos florales, globos, cestas de regalos y paquetes. • Regalos exclusivos. • Artículos difíciles de encontrar: • Libros agotados. • Objetos de arte. • Artículos especializados. • Coordinaciones para la entrega de los artículos seleccionados en el destino de su elección. 	
<p>3. Examinar restricciones establecidas por las políticas del hotel al Departamento de Concierge, aplicando los protocolos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concierge y sus restricciones: • Reventa con fines profesionales o comerciales. • Violación de la privacidad de otra persona. • Violación de las leyes nacionales e internacionales. • Búsqueda de precios de artículos con descuento. • Rechazar o dejar de trabajar en una solicitud • proveedores no reconocidos profesionalmente y confiables 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las restricciones que tiene el Concierge de hotel. • Distingue protocolos establecidos por la organización para la aplicación de restricciones al Concierge del hotel. • Demuestra habilidades en el manejo de casos con restricciones para el Concierge.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> No informar los posibles riesgos- 	
<p>4. Discriminar la importancia, ventajas y usos de la inteligencia artificial en la industria hotelera.</p>	<p>Inteligencia Artificial</p> <ul style="list-style-type: none"> Concepto Importancia de la Inteligencia artificial en la industria hotelera Beneficios del uso de la Inteligencia Artificial en la Industria Hotelera <ul style="list-style-type: none"> Mejorar los ingresos Mejorar la experiencia del cliente Aumento de la eficacia operativa Aplicaciones de la inteligencia artificial en la industria hotelera <ul style="list-style-type: none"> Servicio de atención al cliente en persona Chatbots y mensajería Análisis de datos Asistencia digital basada en voz Análisis de sentimiento de IA 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce la importancia de la Inteligencia Artificial en la industria hotelera. Distingue los beneficios del uso de la Inteligencia Artificial en la industria hotelera. Identifica aplicaciones de la Inteligencia Artificial en la industria hotelera. Argumenta ventajas y desventajas del uso de la inteligencia artificial en la industria hotelera.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de fidelización de clientes • Predicciones de servicios públicos y reducción de desperdicios • Conserjes digitales • Traductores de chatbots <ul style="list-style-type: none"> • Ventajas y desventajas del uso de la Inteligencia artificial en la hotelería. 	
5. Ejecutar técnicas relacionadas con la comunicación asertiva aplicadas al campo de la hotelería y el turismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación asertiva en la hotelería y el turismo. • Técnicas de comunicación asertiva aplicadas a la hotelería y el Turismo. • Canales de comunicación en los campos de la hotelería y el turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica la importancia de la comunicación asertiva en el sector de la hotelería y el Turismo. • Distingue los canales de comunicación que se utilizan en el campo de la hotelería. • Implementa técnicas de comunicación asertiva, en la ejecución de labores propias de la hotelería y el turismo.
6. Transmitir con propiedad la manera del ser costarricense como ente	<ul style="list-style-type: none"> • El ser "TICO". • Videos del costarricense. 	<ul style="list-style-type: none"> • Examina las características de la identidad costarricense.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>diferenciador en una ciudadanía con identidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas de cómo nos ven en el mundo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compara los datos estadísticos mundiales relacionados con la imagen del costarricense. • Aplica la idiosincrasia del ser costarricense ante los turistas y visitantes, como parte de la identidad del país.



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

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

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



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



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



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Huésped. • Libertad para el cliente. • No abrumar. • Nostalgia. • Paciencia. • Profesionalidad. • Rapidez. • Receptividad. • Respeto. • Responsabilidad. • Seguridad. • Sencillez. • Simpatía. • Solidaridad. • (Ver documento anexo de glosario de turismo) 	
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"> • Comunicación oral y escrita • Elementos de la comunicación. • Comunicación asertiva. • Canales de la comunicación. • Normas y etiqueta que regulan la comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las características de la comunicación oral y escrita. • Aplica y adopta la comunicación como herramienta dentro de su espacio de laboral, de forma asertiva y cordial.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>4. Implementar la gestión de reservas de hotel haciendo uso de herramientas tecnológicas y de automatización robótica de procesos (RPA).</p>	<p>Herramientas tecnológicas y automatización robótica de procesos (RPA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataformas para la elaboración de reservas en la zona de influencia. • Características de las herramientas tecnológicas utilizadas en reservas de hotel según las últimas tendencias del mercado. • Aplicaciones para la búsqueda de habitaciones de uso más reciente en el mercado. • Software de reservas en la zona de influencia. • Buscadores de habitaciones de hotel. • Reconocimiento facial para el ingreso a las habitaciones. • Realidad aumentada <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Aplicaciones de la realidad aumentada en la industria de las empresas de alojamiento: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Habitaciones de hotel interactivas ▪ Gamificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Investiga los tipos de herramientas tecnológicas disponibles en el mercado para reservas de hotel. • Distingue tipos de software específicos utilizados para reservas de hotel. • Realiza prácticas de reservas de hotel utilizando la tecnología existente en la zona de influencia. • Reconoce las aplicaciones de la realidad aumentada en la industria hotelera. • Ejemplifica aplicaciones de la realidad aumentada en la industria de las empresas de alojamiento.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entornos de hotel aumentados <p>Aplicaciones y beneficios de la automatización de procesos robóticos en la gestión de reservas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chatbots para prestar un servicio básico al cliente o para tareas más complejas, como reservas de hoteles o vuelos. • Uso de un agregador: (Herramienta RPA) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rastrea y obtiene la información de gran cantidad de webs de viajes que ofrecen a los clientes la mayor variedad y las mejores tarifas y les facilita conocer los precios, la disponibilidad de vuelos y hoteles para organizar su viaje. ▪ Permite la gestión en un número infinito de peticiones y solicitudes a distintas 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica aplicaciones y beneficios de la automatización de procesos robóticos en la gestión de reservas.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>webs de viajes en tan solo segundos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Robots software: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilitan la realización de labores largas, mecánicas y tediosas. ▪ Agilizan procesos. ▪ Eliminan errores. 	

Tecnologías de Información aplicada a las Operaciones en Empresas de Alojamiento



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
TOTAL	40	160



Especialidad: Operaciones en empresas de alojamiento	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Décimo
Subárea: Tecnologías de información para operaciones en empresas de alojamiento.	Unidad de Estudio: Herramientas para la producción de documentos	Tiempo estimado: 68 horas	
Competencias para el desarrollo humano: 2. Autoaprendizaje	Eje Político educativa: 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"> • Generalidades: <ul style="list-style-type: none"> • Teclado básico. • Funciones disponibles. • Ventanas de trabajo. • Barras de menú y herramientas. • Ayuda. • Trabajo con documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Creación. • Edición y modificación. • Guardar. • Impresión. • Formato de documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Márgenes • Tabulaciones • Párrafos • Páginas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las funciones disponibles para la creación, apertura, edición e impresión de documentos. • Distingue los procedimientos para el manejo, construcción de tablas y gráficos en un procesador de textos. • Elabora documentos aplicando las funciones del procesador de texto.

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

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

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

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<p>información, elaboración de multimediales, creación de formularios y hojas de cálculo en la nube.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.
<p>6. Implementar procesos de autoaprendizaje que propicien el uso herramientas ofimáticas mediante software de código abierto y licenciado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Autoaprendizaje <ul style="list-style-type: none"> Concepto de aprendizaje. ¿Qué significa aprender? Utilidad del autoaprendizaje. Motivación para aplicar el autoaprendizaje. Aplicaciones de código abierto y licenciadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica las herramientas disponibles para la elaboración de documentos propios de su área de formación. Diferencia el uso y aplicabilidad de las herramientas disponibles. Desarrolla procesos de autoaprendizaje de manera individual y colaborativa.
<p>7. Utilizar las tecnologías como recurso, profundizando y dinamizando el</p>	<p>Tecnologías digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Uso 	<ul style="list-style-type: none"> Diferencia las tecnologías digitales para la creación de documentos, tomando en

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
aprendizaje, en respuesta a situaciones de la vida cotidiana.	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia en el proceso de aprendizaje. • Impacto económico y social. 	consideración el proceso de aprendizaje. <ul style="list-style-type: none"> • Valora el impacto económico y social de las tecnologías digitales.



Especialidad: Operaciones en empresas de alojamiento	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Décimo
Subárea: Tecnologías de información para operaciones en empresas de alojamiento.	Unidad de estudio: Herramientas para la gestión y análisis de la información		Tiempo estimado: 40 horas
Competencias para el desarrollo humano: 6. Compromiso ético		Eje Político 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"> Datos: <ul style="list-style-type: none"> Valor de los datos. Datos y datos masivos. Datos abiertos y privados. Datos estructurados y no estructurados. Datos almacenados y en movimiento. Administración de datos masivos. Evolución hacia los datos masivos. Tecnologías de administración básica de datos. Bases de datos: <ul style="list-style-type: none"> Concepto. Características. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los tipos de datos y su relación con bases de datos. Diferencia los tipos de datos mediante la manipulación y análisis de la información. Distingue los usos y aplicaciones de las bases de datos y su aporte al quehacer cotidiano.



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



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



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



Especialidad: Operaciones en empresas de alojamiento	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Décimo
Subárea: Tecnologías de información para operaciones en empresas de alojamiento	Unidad de Estudio: Internet de todo y seguridad de los datos		Tiempo estimado: 52 horas
Competencias para el desarrollo humano: 7. Discernimiento y responsabilidad		Eje Política Educativa: 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"> Internet de todo: <ul style="list-style-type: none"> Internet. Transición a Internet de Todo (IdT) El valor de IdT Conectados globalmente Pilares del IdT: <ul style="list-style-type: none"> Los objetos. Los datos. Las personas. Los procesos Conectar lo que no está conectado: <ul style="list-style-type: none"> Conexión de objetos Configuración de objetos Programación 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce el valor del internet de todo y cómo se da la conexión globalmente. Describe los pilares del internet de todo y cómo se interrelacionan. Justifica la forma de conexión y configuración de los objetos en un proceso de comunicación a través del internet.

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



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>3. Determinar el uso de tecnologías 4.0 y su impacto en la industria de las empresas de alojamiento.</p>	<p>Tecnologías 4.0</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Importancia en la industria hotelera • Tipos: <ul style="list-style-type: none"> • Apps de reservas • Apps de servicios complementarios <ul style="list-style-type: none"> • Transporte • Comprar de tickets para actividades de ocio y cultura • Reservas en un restaurante. • Comparadores-buscadores: <ul style="list-style-type: none"> • Uso apps, webs, redes sociales para comparar ofertas de alojamientos. • Valoración de opiniones. • Big Data • IoT • Robótica • Domótica • Realidad Virtual • Realidad Aumentada • Impresión 3D 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto e importancia de las tecnologías 4.0 en la industria de las empresas de alojamiento. • Distingue las aplicaciones de las tecnologías 4.0 en la gestión de las empresas de alojamiento. • Discute el impacto de las tecnologías 4.0 en la industria de las empresas de alojamiento.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> Automatización de procesos: Aplicaciones de RPA (Robotic Process Automation) 	
<p>4. Explicar la importancia de la protección de la información del ciber mundo y los tipos de ataques que se pueden presentar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> La necesidad de la ciberseguridad. <ul style="list-style-type: none"> Datos personales. Datos de una organización. Los atacantes y profesionales de la ciberseguridad. Panorama actual y tendencias. Ataques, conceptos y técnicas. <ul style="list-style-type: none"> Características y funcionamiento de un ciberataque. Panorama de las ciberamenazas. Ingeniería social. 	<ul style="list-style-type: none"> Describe el impacto de la violación de seguridad. Determina las características y el valor de los datos personales y de una organización. Explica las características y el propósito de las guerras cibernéticas, los ataques y su funcionamiento.
<p>5. Evaluar alternativas para la protección de los dispositivos informáticos, la red y la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Protección de sus datos y su privacidad. <ul style="list-style-type: none"> Protección de los datos Protección de seguridad en línea Protección de la organización <ul style="list-style-type: none"> Firewalls. Comportamiento a seguir en la ciberseguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar procedimientos para la protección de los dispositivos y su red contra amenazas. Describir los procedimientos seguros para el mantenimiento de datos. Explicar los métodos de autenticación fuerte y

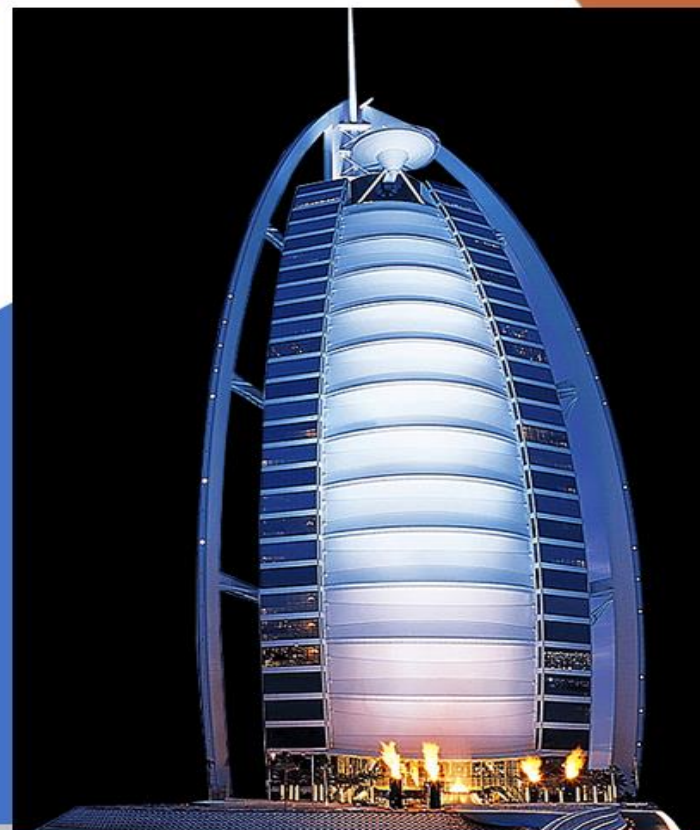
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		comportamientos seguros en línea para la protección de la privacidad de la organización.
6. Distingue las características del ámbito de la ciberseguridad, sus principios y las medidas de seguridad cibernética.	<ul style="list-style-type: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

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



Operaciones de Empresas de Alojamiento MODALIDAD DUAL II NIVEL

Educación Diversificada Técnica



Recepción hotelera



Descripción de la Subárea Recepción hotelera

La subárea Recepción hotelera está compuesta por dos unidades de estudio: Revisión técnica nocturna de recepción y Servicio al cliente en hoteles. Todas ellas se caracterizan por desarrollar competencias en la persona estudiante en el ámbito de las 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 hostal. 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 del huésped tradicionalmente son: alimentación, bebidas y alojamiento o refugio. Adicionalmente, algunos dueños de empresas de alojamiento 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 medios que despierten el interés, hasta transformarlo en deseo y éstos 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.

A continuación, una breve descripción de las unidades de estudio que se desarrollan en esta subárea.

Revisión técnica nocturna de recepción. Esta unidad brinda los conocimientos, habilidades y destrezas, valores y capacidades actitudinales a la persona estudiante en el ámbito de los trabajos realizados en el área de cajas de la recepción y procesos de auditoría de los restaurantes, que se desempeñan en el horario nocturno.

Servicio al cliente en hoteles. La llegada del cliente al hotel constituye el primer contacto directo entre ambos. El cliente ya tiene una imagen del hotel, a raíz del proceso de reserva, y se ha formado expectativas. De ahí la importancia de corresponder a estas expectativas y cuidar la imagen del establecimiento (decoración, ambiente, uniformidad, trato del personal). Una buena o mala acogida del cliente puede condicionar el resto de la estancia. La acogida repercute en la percepción del cliente sobre la imagen de la empresa. La unidad de estudios Servicio al



cliente en hoteles, tiene como propósito el desarrollo de competencias de las personas estudiantes en la atención y servicio al cliente en empresas de alojamiento.

Propósitos.

- Desarrollar competencias técnicas y socio afectivas en la persona estudiante para las labores propias del manejo de la caja de la recepción y auditorías de los restaurantes en empresas de alojamiento.
- Generar procesos de aprendizaje significativo que desarrollen los conocimientos, habilidades y destrezas en las personas estudiantes y los faculte para brindar un buen servicio al cliente en empresas de alojamiento.

Tabla de distribución de unidades de estudio de la Subárea Recepción Hotelera

UNIDADES	SEMANAS.....	HORAS ANUALES
① Revisión técnica nocturna de recepción.	20	80
② Servicio al cliente en hoteles	20	80



Especialidad ¹⁴ : Operaciones en empresas de alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios.	Campo detallado ¹⁵ : 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Undécimo
Subárea: Recepción hotelera	Unidad de estudio: Revisión técnica nocturna de recepción	Tiempo estimado: 80 horas	
Competencias para el desarrollo humano: 4. Comunicación asertiva		Eje política educativa ¹⁶ : La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹⁷
1. Ejecutar las operaciones técnicas nocturnas de hotel, con base en las normas y políticas establecidas.	Operaciones técnicas <ul style="list-style-type: none"> Realizan el check-in y el check-out de los clientes. Piden la documentación necesaria para registrarlo en una base de datos. Registro de Viajeros. Asigna y entrega las llaves de las habitaciones. Proporcionan todo tipo de información acerca del hotel. Tramita todos los servicios que contrate el cliente, en persona o por otros medios como teléfono o email. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce las operaciones técnicas nocturnas de hotel, con base en las normas y políticas establecidas. Distingue las operaciones técnicas nocturnas de hotel, con base en las normas y políticas establecidas. Aplica las operaciones técnicas nocturnas de hotel, con base en las normas y políticas establecidas.

¹⁴ Nombre de la Cualificación del estándar aprobado del MNC EFTP CR.

¹⁵ Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

¹⁶ Política Educativa “Persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”.

¹⁷ Indicadores para la macro evaluación.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹⁷
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantienen un control de las personas que entran y salen del establecimiento, usando la cortesía • Suelen estar en posesión del libro de incidencias. • Los recepcionistas se encargan de tareas administrativas e informáticas. • Deben saber qué habitaciones están libres, reservas, previsiones de llegada. • Resuelven los posibles conflictos con los clientes como el uso de camas supletorias. • Se encargan de facturar todas las consumiciones y servicios que haya consumido el huésped. • Tramitan las quejas y reclamaciones de los clientes. • Realizan labores de información turística y de información de servicios, • Cambio de moneda extranjera. • Elaborar diagramas de atención. <ul style="list-style-type: none"> • Diagramas de atención según el nivel del hotel en el turno nocturno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Confecciona diagramas de atención al cliente en hoteles, con base en los estándares de calidad.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹⁷
	<ul style="list-style-type: none"> • Diagramas de flujo de la atención al cliente en el turno nocturno. • Manuales de procedimientos de atención al cliente en la recepción nocturna de hotel. 	
<p>2. Implementar las funciones técnicas relacionadas con el manejo de la recepción nocturna de hotel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones principales: <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de recepción automatizados para la recepción nocturna de hotel. • Asistencia e información al cliente del hotel. • Proporcionan todo tipo de información acerca del hotel. • Tramita todos los servicios que contrate el cliente, en persona o por otros medios como teléfono o email. • Manejo de libro de incidencias. • Recepción de quejas de clientes. • Tareas administrativas e informáticas. • Resolución de conflictos con clientes como el uso de camas supletorias. • Facturar consumos y servicios recibidos por el huésped. • Funciones del departamento de recepción nocturna: 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica las funciones técnicas relacionadas con el manejo de la recepción nocturna de hotel. • Identifica las funciones que realiza el Departamento de recepción nocturna. • Ejecuta las labores de técnicas de recepción nocturna en empresas de alojamiento, según las normas internacionales de servicio al cliente y políticas organizacionales del hotel.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹⁷
	<ul style="list-style-type: none"> • Organización. • Control de estado de habitaciones nocturno. • Reservaciones en el turno. • Entrada del huésped nocturno. • Personas rechazadas. • Cambios de habitación. • Problemas en cambios de habitación. • Salida del huésped anticipadas. • Problemas a la salida del huésped. • Salidas tarde. • Huéspedes VIP. • Protocolos de atención post COVID -19 	
<p>3. Elaborar reportes técnicos relacionados con la recepción nocturna de hotel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura de los Informes técnicos. Funciones de recepción nocturna. • Verificar el trabajo de los cajeros de recepción. • Verificar que los servicios se hayan cobrado según la lista de precios y tarifas estipuladas por el hotel. • Separar los ingresos por departamento, lavandería, restaurante, bar, Room Service, teléfonos, reservaciones, anticipos, banquetes y eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce reportes técnicos relacionados con la recepción nocturna de hotel. • Procesa reportes técnicos relacionados con la recepción nocturna de hotel. • Elabora reportes técnicos relacionados con la recepción nocturna de hotel.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹⁷
	<ul style="list-style-type: none"> • Atender la recepción y cualquier requerimiento de los huéspedes durante la noche. • Realizar el check in y el check out que ocurra durante el turno. • Chequear y verifica que todos los huéspedes tengan la tarifa correspondiente, de acuerdo a la habitación que tenga, si es corporativa o reservación de agencia de viajes. • Chequear los descuentos y habitaciones complementarias autorizadas debidamente con un soporte firmado por el Gerente General del hotel. • Chequea el reporte de extranjeros, para saber cuántas personas llegan al hotel de otra nacionalidad. • Chequea los desayunos tipo buffet incluidos y que no los haya cargado el restaurante en un cheque de consumo. • Chequea los cargos de propinas que se hayan en los "desayunos incluido". • Chequea los Paid Outs. • Chequea el cambio del dólar. 	



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹⁷
	<ul style="list-style-type: none"> • Chequear o revisar los City Ledger de los huéspedes que estuvieron de salida ese día. • Chequea el folio de atenciones VIP. • Cuadra los cierres los puntos de ventas de alimentos y bebidas, que les envían los cajeros departamentales en caso de que los haya, sino el encargado debe cerrar la caja. • Cuadra todos los cargos con tarjetas de crédito. • Elabora un informe con todos los vouchers de tarjetas de crédito, detallando cada una de ellas y los emite en la caja fuerte del hotel. • Auditoria nocturna. • Reportes diarios. 	
<p>4. Coordinar con los departamentos del hotel aspectos técnicos propios del quehacer de turno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de grupos nocturno. • Emergencias. • Pendientes de turno. • Trabajo nocturno de la recepción en manejo de grupos. • Normas de seguridad en recepción para manejo de grupos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los elementos básicos relacionados con el manejo de grupos en la recepción nocturna. • Discrimina aspectos técnicos del manejo de grupos. • Aplica protocolos en el manejo de grupos en el turno nocturno

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹⁷
		del hotel, considerando las normas de seguridad establecidas.
5. Desarrollar la tecnología digital en el manejo de una recepción nocturna de hotel.	<ul style="list-style-type: none"> Tendencias tecnológicas en el Turismo: <ul style="list-style-type: none"> Big data u Open data. Marketing Digital. Entorno móvil. Innovación y diferenciación en la oferta de alojamiento. Adaptación. Realidad inmersa. Modelos de fidelización. Redes sociales y aplicaciones. Economía colaborativa. Internet of things. Uso racional y ético de la tecnología. Uso de las tecnologías digitales en 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce la tecnología digital en el manejo de la recepción de las empresas de alojamiento. Explica la importancia de la aplicación de las tecnologías digitales en el manejo de empresas de alojamiento. Utiliza en forma racional y ética la tecnología disponible en la recepción nocturna de hotel.
6. Ejecutar buenas prácticas de comunicación asertiva en el campo de la hotelería y el turismo, según políticas institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación asertiva en la atención al cliente. Utilice lenguaje sencillo y haciendo uso de palabras positivas. Canales y medios de comunicación con los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce buenas prácticas de comunicación asertiva en el campo de la hotelería y el turismo, según políticas institucionales Diferencia buenas prácticas de comunicación asertiva en el campo de la hotelería y el turismo, según políticas institucionales.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹⁷
		<ul style="list-style-type: none"> • Emplea buenas prácticas de comunicación asertiva en el campo de la hotelería y el turismo, según políticas institucionales.



Especialidad: Operaciones en Empresas de Alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes.	Nivel: Undécimo
Subárea: Recepción hotelera	Unidad de estudio: Servicio al cliente en hoteles	Tiempo estimado: 80 horas	
Competencias para el desarrollo humano: 5. Trabajo en equipo		Eje política educativa: La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Explica los fundamentos técnicos relacionados con el servicio al cliente.	<p>Servicio al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia para las empresas de turismo. <p>Tipos de clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interno. • Externo. <ul style="list-style-type: none"> • Factores que intervienen en la atención al cliente. <ul style="list-style-type: none"> • Errores comunes en el servicio al cliente. • No capacitar al personal en el servicio al cliente • Capacitar solamente a los vendedores • No capacitar de manera especial al recepcionista • No tener en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce los principales conceptos relacionados con el servicio a cliente. • Identifica los tipos de clientes. • Discrimina los factores que intervienen en la atención al cliente. • Determina los errores comunes en el servicio al cliente.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer esperar al cliente • No cumplir una promesa • Apurar al cliente • Discutir con el cliente • Ignorar al cliente. 	
<p>2. Demuestra la implementación de protocolos y procedimientos técnicos relacionados con el servicio al cliente de hotel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente. <ul style="list-style-type: none"> ○ Importancia ○ Protocolo y procedimientos establecidos para actividades de hospedaje en el Sector Turismo considerando aquellas relacionadas con el servicio al cliente y que surgen producto de la pandemia ocasionada por el COVID-19 y sus actualizaciones, emitidas por los entes oficiales. • Elementos técnicos relacionados con el servicio al cliente. <ul style="list-style-type: none"> ○ Naturalidad. ○ Intuición. ○ Permanencia. ○ Proactividad del trabajo. ○ Seguimiento. ○ Las peticiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Señala elementos técnicos relacionados con el servicio al cliente en hoteles. • Explica la importancia del servicio al cliente. • Detalla los protocolos para el seguimiento, como parte del servicio al cliente del hotel. • Aplica los elementos técnicos relacionados con el servicio al cliente de hotel.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> ○ El cliente se asegura que todos los datos recogidos son correctos. ○ Si no hay disponibilidad se ofrecerán alternativas. ○ El personal de recepción reconoce con la vista la presencia del cliente y le sonríe. ○ Se conoce el espacio turístico próximo y se proporciona información completa sobre el mismo. ○ Todos los mensajes telefónicos se recogerán en un formulario. ○ El personal ayuda al traslado de equipaje. ○ El personal se interesa por su estancia. ○ Se llamará a la puerta y se esperará la aprobación del cliente para entrar. ○ Saludar a los clientes que se encuentran por los pasillos. ○ Se comprueba el pedido con el cliente. ○ Si la disponibilidad lo permite se acompañará al cliente a su mesa. 	



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Durante todo el servicio se mantendrá una constante atención a los clientes. ○ La amabilidad refleja la predisposición a atender de manera inmediata al cliente. ○ El personal posee un conocimiento exhaustivo las normas de protocolo establecidas para el evento. ○ Nos preocuparemos por su estancia y su satisfacción en la atención recibida. ○ Siempre que se realizan actividades de animación el personal las controla visualmente. ○ En caso de intervención, se verifica la limpieza de la zona afectada. 	
<p>3. Aplicar los principios para el servicio al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Principios para el servicio al cliente. ● Esfuérzate en conocer al cliente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sus necesidades. ○ Ponerte en su lugar. ● Considera tu imagen personal como parte del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe el paso a paso en la atención y servicio al cliente del hotel. • Distingue las habilidades para la atención al cliente del hotel.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra disponibilidad por atender y ayudar a los clientes. • Ten una actitud positiva y muéstrate cortés. • No digas NO, busca una solución. • Escucha con atención y exprésate con claridad. • Convierte las quejas en oportunidades para mejorar. • Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo. • Interésate en aprender y mejorar habilidades y conocimientos. • Conoce bien el destino en el que te encuentras. • Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Escuchar eficazmente. (escuchar es la clave de una buena comunicación). ○ Estar atento. ○ Ser paciente. ○ Autocontrol. ○ Comunicarse bien. ○ Utilizar lenguaje positivo. ○ Ser persuasivo. ○ Gestionar el tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementa los principios del servicio al cliente para su atención en empresas de alojamiento.
<p>4. Implementar acciones que favorezcan la ejecución de actividades de manera colaborativa</p>	<p>Trabajo en equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencia los conceptos de grupo, equipo y trabajo en equipo.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>para el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa de alojamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo y Equipo. • Funcionamiento de los equipos. • Dinámica de los equipos: <ul style="list-style-type: none"> • Roles. • Liderazgo • Comunicación • Motivación. • Aspectos generales del trabajo en equipo: <ul style="list-style-type: none"> • Conflictos. • Procesos. • Consecuencias. <p>Ventajas y desventajas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compara características de grupo y equipo de trabajo. • Coordinar la colaboración y apoyo del equipo, para el cumplimiento de las metas establecidas.
<p>5. Utilizar la tecnología como aliada para la satisfacción del cliente, la recolección de información para la toma de decisiones y planificación de mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de servicio al cliente y su digitalización. • Control del servicio • Uso de la tecnología para obtener información sobre las preferencias y satisfacción de cliente. • Análisis de la información. • Planes de mejora continua en las empresas de alojamiento. <p>Impacto de la Hospitalidad 4.0 en la experiencia, satisfacción y seguridad del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de la clientela mejorada. <ul style="list-style-type: none"> • La Hospitalidad 4.0 utiliza tecnología innovadora para 	<ul style="list-style-type: none"> • Señala la importancia del uso de la tecnología en el servicio al cliente según estándares de calidad. • Identifica el uso de herramientas tecnológicas para el desarrollo de servicios al cliente. • Emplea herramientas tecnológicas para la recolección de información a clientes relacionados con el servicio brindado en la empresa de alojamiento. • Elabora planes de mejora continua haciendo uso de la tecnología. • Argumenta sobre el impacto de la hospitalidad 4.0 en la

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>ofrecer una experiencia más personalizada y conveniente a los huéspedes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso sin llave y automatizado: <ul style="list-style-type: none"> • Tecnología de control de acceso, como el reconocimiento facial, tarjetas inteligentes o códigos QR, permite a los huéspedes acceder a sus habitaciones y a otras áreas del hotel de manera segura y sin necesidad de utilizar llaves físicas. • Mayor seguridad y protección: <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de control de acceso avanzados contribuyen a aumentar la seguridad en los hoteles al prevenir el acceso no autorizado y brindar un mayor control sobre quién puede ingresar a determinadas áreas. • Integración de sistemas de videovigilancia y análisis de datos proporciona una vigilancia más eficiente y ayuda a identificar posibles situaciones de riesgo. 	<p>experiencia, satisfacción y seguridad del cliente</p>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización de la operativa interna <ul style="list-style-type: none"> • La automatización de tareas administrativas y el uso de sistemas de gestión, le permite al personal puede enfocarse más en la atención al cliente y brindar un servicio más eficiente y personalizado. • Fidelización y satisfacción del cliente <ul style="list-style-type: none"> • Al ofrecer una experiencia más fluida y segura a los huéspedes, la tecnología ayuda a mejorar la satisfacción y aumentar la fidelización de los clientes, quienes valoran la comodidad y la modernidad que ofrece el hotel. 	



Entretenimiento de hotel



Descripción de la subárea Entretenimiento de hotel

La implementación del proceso educativo y desarrollo de la subárea Entretenimiento de Hotel, permite que la persona estudiante de la Especialidad Operaciones en Empresas de Alojamiento podrá adquirir competencias orientadas a la planificación y organización de las actividades de la clientela en establecimientos de alojamiento. El objetivo primordial de las áreas de la empresa de alojamiento relacionadas con este aspecto es proporcionar diversión y entretenimiento, mediante la implementación de actividades que sigan patrones específicos que permitan la consecución de tal objetivo.

La subárea Entretenimiento de hotel promueve el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas para la gestión de proyectos de recreación turística en los diferentes entornos, de forma sustentable y que respondan a las exigencias del mercado laboral.

Asimismo, prepara el recurso humano para el trabajo en equipo y la organización de actividades recreativas en el ámbito turístico, en concordancia con las características, necesidades, rasgos psicológicos y nivel de aptitud física de los turistas.

Esta subárea se imparte a razón de cuatro horas por semana, para un total de 160 horas anuales. A continuación, se detallan las unidades de estudio que la conforman.

Entretenimiento turístico en hoteles. Brinda los recursos formativo-educativos que implica la implementación de la actividad recreativa turística, para el desarrollo integral del ser humano y bajo la cultura de vida al aire libre. La unidad de estudio requiere disciplina, iniciativa y creatividad, aptitud física, habilidad para las relaciones interpersonales, liderazgo, facilidad para motivar, entre otras.

Bienestar y turismo. Es un segmento del turismo de salud, con características diferentes del sector mental-curativo, la cual identifica segmentos y tendencias diferenciadoras del turismo Wellness en los segmentos curativos, preventivos y estético. La unidad busca la conexión con el ambiente, la naturaleza y las necesidades específicas de los clientes.

Propósitos generales.

- Desarrollar competencias en la persona estudiante que le permita la coordinación e implementación de actividades recreativas en el sector turístico que promueva prácticas para el desarrollo integral del ser humano y la diversión.



- Gestionar proyectos que promueva la ejecución de prácticas del turismo Wellness en empresas de alojamiento.

Tabla de distribución de unidades de estudio de la subárea Entretenimiento de hotel

UNIDADES DE ESTUDIO	SEMANAS.....	HORAS ANUALES
① Entretenimiento turístico en hoteles	20	80
② Bienestar y turismo	20	80

Especialidad: Operaciones en empresas de alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios.	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Undécimo
Subárea: Entretenimiento de hotel.	Unidad de estudio: Entretenimiento turístico en hoteles	Tiempo estimado: 80 horas	
Competencias para el desarrollo humano: 8. Innovación y creatividad		Eje Política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Aplicar técnicas orientadas al entretenimiento de la clientela en hoteles de clase superior, con base en las normas de salud ocupacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades para el entretenimiento en hoteles. <ul style="list-style-type: none"> • Watsu • Woga • Aquacycling • Aquaphysical • Strength training in the water • Aeroyoga • Jumping Fitness • Boxing • Crossfit • Kangoo power 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe las técnicas, cuidados y pasos para realizar rutinas de entretenimiento de hotel de clase superior, con base en las normas de salud ocupacional. • Diferencia los tipos de actividades de entretenimiento que pueden ejecutarse en hoteles de clase superior. • Emplea técnicas para la implementación de rutinas de entretenimiento de hotel de clase superior, con base en normas de salud ocupacional.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
2. Emplear técnicas de preparación corporal y la aplicación de rutinas de entretenimiento, considerando las normas de salud ocupacional y estándares de calidad.	<p>Aeróbicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición. Tipos. Cardio. Aquaeróbic. Aeróbic step. Beneficios para la salud. Cuidados durante su implementación. <p>Pasos básicos de aeróbicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Marcha. Lado a lado. Salto sobre un mismo sitio. Levantar la rodilla. Uve adelante. Step. 	<ul style="list-style-type: none"> Señala técnicas de preparación corporal, para la aplicación de rutinas de entretenimiento, según normas de salud ocupacional y estándares de calidad. Discrimina los tipos de aeróbicos, sus beneficios y cuidados durante su implementación. Aplica técnicas de preparación corporal y rutinas de entretenimiento, bajo 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.	<p>Género teatro.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tipos <ul style="list-style-type: none"> La tragedia. Tragicomedia. La comedia. Subgéneros. <ul style="list-style-type: none"> Auto sacramental. Sainete. Paso. Entremés. Farsa. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los tipos, características y requerimientos de los géneros y subgéneros del teatro. Describe habilidades orientadas al manejo artístico del género del teatro como actividad para el entretenimiento en empresas de alojamiento.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Melodrama. • Actuación: <ul style="list-style-type: none"> • Interpretación. • Movimiento. • Voz. • Música. <p>Montaje de obras de teatro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participa en actividades teatrales diseñadas para el entretenimiento de clientes de un hotel. • Diseña prácticas para el entretenimiento de los clientes de hotel, según el género o subgénero de teatro seleccionado.
<p>4. Desarrollar coreografías nacionales e internacionales, orientadas al entretenimiento de los clientes en hoteles, con base en modelos internacionales.</p>	<p>Montajes coreográficos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Definición • Tipos de coreografías <ul style="list-style-type: none"> • Modelos de coreografías nacionales <ul style="list-style-type: none"> • Bailes típicos. • Grupos nacionales. • Otros. • Modelos internacionales de coreografías: <ul style="list-style-type: none"> • Queen. • Madonna. • Vaselina. • Michael Jackson. • Tango. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica tipos de coreografías para el desarrollo de entretenimiento en hoteles, con base en los modelos internacionales. • Caracteriza los tipos de coreografías nacionales y variety show que se implementan para el entretenimiento de los clientes del hotel. • Diseña coreografías y tipos de variety show, según modelos internacionales.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> Flamenco. Otros. 	<ul style="list-style-type: none"> Emplea técnicas para la implementación de coreografías nacionales e internacionales orientadas al entretenimiento de los clientes en hoteles.
5. Desarrollar productos de artesanías o pasatiempos utilizando materiales de residuos, bajo normas de responsabilidad social.	<p>Gestión de residuos</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición. Importancia <p>Las 5 R en la gestión de residuos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reemplazar Reducir Reciclar Reutilizar Reparar <p>Elaboración de productos a partir de materiales reciclados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Máscaras. Trajes. Implementos. Collares. Sobreros. Antifaz. Otros. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce el concepto de gestión de residuos y su importancia. Diferencia las 5 R para la gestión sostenible de residuos. Identifica materiales que pueden utilizarse para la elaboración de productos de entretenimiento aplicando las 5 R. Elabora productos de entretenimiento con responsabilidad y sostenibilidad.
1. Diseñar actividades de entretenimiento orientadas al	<ul style="list-style-type: none"> Innovación Concepto 	<ul style="list-style-type: none"> Distingue técnicas para el fomento de la creatividad e

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
entrenamiento y animación a clientes en empresas de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas • Innovación del producto y del proceso • Creatividad <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Técnicas para el fomento de la creatividad. Aplica la creatividad e innovación en actividades de entretenimiento en hoteles.	innovación en procesos y productos ejecutados para en entretenimiento en empresas de alojamiento. <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar la creatividad e innovación en las actividades de entretenimiento que se ejecutan en empresas de alojamiento.



Especialidad: Operaciones en Empresas de Alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Undécimo
Subárea: Entretenimiento de hotel.	Unidad de estudio: Bienestar y turismo		Tiempo estimado: 80 horas
Competencias para el desarrollo humano: 11. Solución de problemas		Eje política educativa: Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Identificar las características del wellness y su implementación en el sector turismo en Costa Rica y el mundo.	<ul style="list-style-type: none"> Wellness (Turismo de bienestar) <ul style="list-style-type: none"> Significado Concepto Importancia Bases teóricas y prácticas Beneficios Tendencias Wellness Pura Vida 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce el concepto de wellness, su significado e importancia. Señala los beneficios del Wellness. Identifica las bases teóricas y prácticas del turismo de bienestar. Distingue las tendencias nacionales e internacionales del turismo de bienestar.
2. Implementar técnicas e instrumentos para la búsqueda del bienestar del huésped durante la estadía de hotel, según normas internacionales.	Técnicas Wellness (Turismo de bienestar): <ul style="list-style-type: none"> Significado. Concepto. Importancia. Bases teóricas y prácticas. Beneficios. 	<ul style="list-style-type: none"> Describe los elementos esenciales de la actividad Wellness en la industria turística. Distingue técnicas wellness que se implementan en el sector turismo.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Tendencias. • Wellness Pura Vida. ○ La relación entre el Wellness y el viaje. ○ Outsourcing hotelero en: Gestión de Spas. ○ Outsourcing hotelero en: Masajes en habitaciones. ○ La rotación de los conceptos de Wellness. ○ Ambientes que promueven bienestar. ○ La tecnología dentro de la experiencia de Wellness. 	<ul style="list-style-type: none"> • Emplea técnicas wellness en empresas de alojamiento. • Determina la relación entre Wellness y turismo.
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Una nueva concepción del bienestar. • Generación Y, Z. • Elementos de la naturaleza utilizados en el Turismo de Bienestar. <ul style="list-style-type: none"> • Agua. • Tierra. • Aire. • La alimentación del alma. • Renovación. • Técnicas y buenas prácticas de Turismo de bienestar. <ul style="list-style-type: none"> • Desintoxicación del cuerpo. • Termas y beneficios. • Barros curativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica buenas prácticas de Wellness que propicien armonía y el contacto con el entorno. • Distingue técnicas y buenas prácticas utilizadas en el turismo de bienestar, considerando las normas de salud ocupacional. • Examina los beneficios del turismo de bienestar en asociación con los elementos de la naturaleza y el confort del hotel.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Zumba, yoga, baile latino. • Terapias (Chocolaterapia, piedras calientes, gotas de lluvia, vino terapia, reflexología, aromaterapia, barroterapia) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecuta buenas prácticas del turismo de bienestar que promueva la vivencia de experiencias únicas en la armonía de los elementos de la naturaleza y el confort. • Diseña programas que propicien la implementación de buenas prácticas del turismo de bienestar y generen experiencias en armonía con la naturaleza y el entorno del hotel.
<p>4. Implementar acciones orientadas a la gestión sostenible de la energía y del agua en la industria de las empresas de alojamiento.</p>	<p>Sostenibilidad en la industria hotelera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición. • Objetivos. • Impacto social y económico. • Sistemas de control y gestión para el uso sostenible de la energía y el agua: <ul style="list-style-type: none"> • Control de la calefacción o aire acondicionado. • Uso de la energía en tiempo real por habitación de hotel y espacio público. • Apagado o cambio a configuración de mayor eficiencia energética en ausencia del huésped. • Iluminación inteligente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto de sostenibilidad y sus objetivos. • Explica el impacto social y económico de la implementación de prácticas sostenibles en la industria hotelera. • Discrimina sistemas de control y gestión para el uso sostenible de la energía y el agua.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminación de bajo consumo o LED. • Apertura tarjeta-llave. • Paneles solares. • Climatización de agua de piscinas. • Tejados verdes. • Jardines verticales. • Riego por goteo. • Uso del agua en instalaciones, aseos, duchas y lavatorios. • Reducción del caudal de agua. • Vertido de aguas residuales. • Reutilización de aguas residuales o de lluvia. • Depuración del agua. - Otros. • Prácticas sostenibles: <ul style="list-style-type: none"> • Separación de residuos (plástico, papel, latas, otros). • Reducción del gasto de agua. • Uso de productos locales. • Reciclaje de ropa de cama y toallas. • Huella carbono. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejemplifica prácticas sostenibles de aplicación en la industria de las empresas de alojamiento.



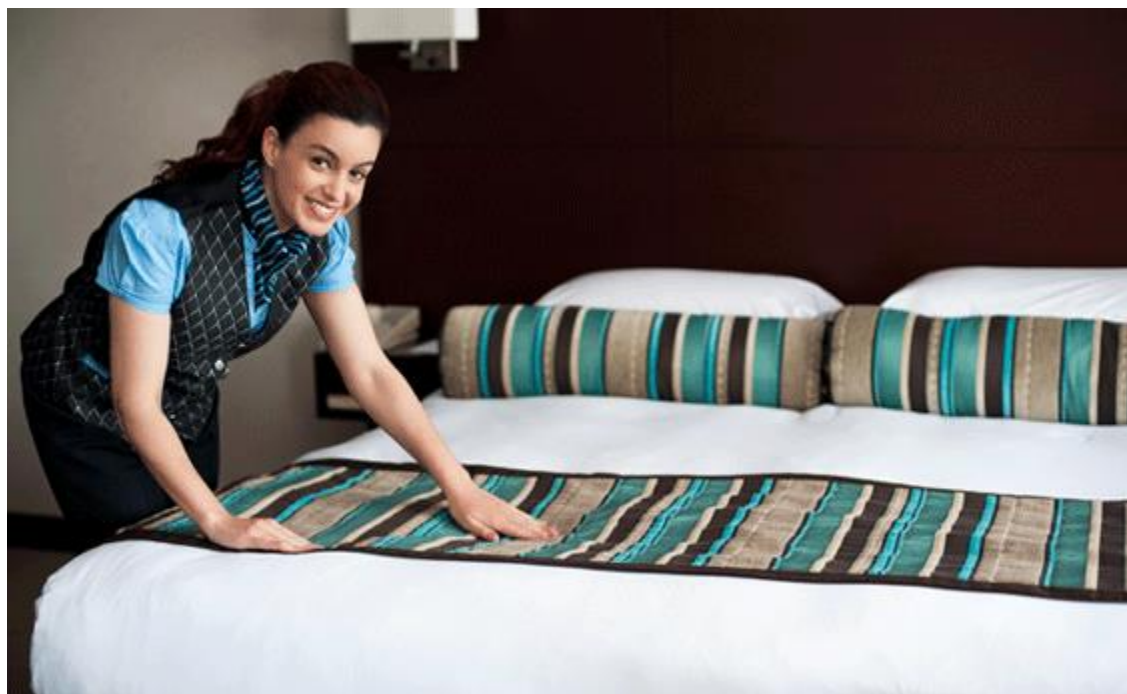
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Rutas a pie, en bici o transporte público. • Desplazamiento sostenible de las personas trabajadoras del hotel. • Integración de infraestructura con el paisaje. • Aprovechamiento de la luz natural para la ubicación del mobiliario. • Limpieza periódica de vidrios e iluminación artificial. • Mantenimiento periódico de los sistemas de calefacción, ventilación y tuberías. • Apagado y desenchufe de equipos al concluir su uso. • Recarga de equipos en tiempo necesario. • Configuración de equipos en modo “ahorro de energía”. • Uso de pantallas planas. • Uso de mobiliario ecológico. • Uso de materiales de tela lavables y reutilizables en 	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>lugar de papel de un solo uso.</p> <ul style="list-style-type: none"> Disminución del uso de papel. 	
<p>5. Implementar acciones orientadas a la resolución de problemas propios de las empresas de alojamiento, considerando los elementos que proporciona el entorno.</p>	<p>Solución de problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Concepto. Actitud hacia los problemas. Generación de soluciones alternativas Procesos para la solución de problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica situaciones que pueden entenderse como problema en el ámbito de la aplicación de buenas prácticas del Turismo de bienestar. Distingue procesos para la solución de problemas considerando los elementos del entorno las técnicas del turismo de bienestar. Genera oportunidades y alternativas que brinden solución a los problemas identificados utilizando los elementos del entorno.
<p>6. 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> Características del costarricense. Identidad nacional. Importancia de la identidad nacional. Identidad local y Wellness. Vivencias propias de la zona y el vivir en armonía con la naturaleza. Respeto por los recursos naturales. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce las características del costarricense y su identidad nacional. Explica la importancia de la identidad nacional. Identifica la identidad local y su relación con el wellness.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<ul style="list-style-type: none"> • Manifiesta las características del ser costarricense, que refuercen la identidad del país considerando el respeto por los recursos naturales. • Demuestra las características del ser costarricense en las actividades propias del turismo de bienestar.



Alojamiento



Descripción de la subárea Alojamiento

La palabra alojamiento refiere a 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.

Existen diferentes tipos de alojamientos turísticos según la variable deseada, normativa legal, ubicación, tipo de huéspedes, cantidad de habitaciones, régimen de explotación, propiedad, categoría, tiempo de funcionamiento y características específicas.

La subárea Alojamiento se imparte a razón de cuatro horas semanales y comprende un total de 160 horas anuales. La subárea incluye las unidades de estudio que se detallan a continuación.

Limpieza de cuartos de hotel. En esta unidad de estudio se contemplan las funciones de la camarera de pisos, la cual es la encargada, desde las primeras horas de la mañana, de ordenar, cuidar y mantener en perfecto estado no solo lo que hay dentro de una habitación, sino también el pasillo de la planta asignada, office y utensilios de la habitación.

Regiduría de pisos de hotel. La unidad de estudio define las acciones que acogen al cliente y le brindan alojamiento y confort, garantizando la limpieza, comodidad y seguridad. Sus funciones principales incluyen mantener

limpio el lobby, los pasillos, las áreas comunes, las oficinas y las habitaciones de hoteles, moteles, hostales, resorts o cualquier establecimiento similar.

La subárea tiene como propósito que el estudiante adquiera las competencias en actividades específicas la limpieza y presentación de las habitaciones, áreas públicas y áreas de servicio del hotel, así como el control de la ropa de las habitaciones, la mantelería, los uniformes y suministros necesarios para su operación.

Tabla de distribución de unidades de estudio de la Subárea Alojamiento

UNIDADES DE ESTUDIO	SEMANAS	HORAS ANUALES
① Limpieza de cuartos de hotel.	10	40
② Regiduría de pisos en hotel.	30	120



Especialidad: Operaciones en empresas de alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Undécimo
Subárea: Alojamiento	Unidad de estudio: Limpieza de cuartos de hotel		Tiempo estimado: 40 horas
Competencias para el desarrollo humano: 2. Autoaprendizaje		Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
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.	<p>Camarera de hotel.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conceptos. ○ Funciones. <ul style="list-style-type: none"> ● Habitaciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Características. ○ Estado. ○ Estado de las habitaciones ○ Bloqueadas. ○ Ocupadas. ○ De salida ○ Cambio de habitación. ○ Documentación. <p>Plan de limpieza:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pasos para la limpieza. ○ Equipo. ○ Habitación. ○ Cuarto de baño. ○ Áreas públicas del hotel. ○ Arreglo de la cama. ○ Plan de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Explica los protocolos de servicios de limpieza y desinfección de habitaciones y áreas comunes en empresas de alojamiento. ● Describe las características, estado y documentación relacionados con las habitaciones de hotel. ● Ejecuta planes de limpieza de las habitaciones del hotel, aplicando los procedimientos y protocolos establecidos, normas internacionales vigentes y políticas organizacionales.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Equipo, materiales y mobiliario de: ○ Bodega de pisos. ○ Habitaciones. ○ Documentación: ○ Formularios. ○ Listas. ○ Controles. <p>Protocolos de limpieza y desinfección de habitaciones.</p> <p>Servicio al cliente en la limpieza de cuartos de hotel.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Normas básicas de atención. ○ Perfil de la camera. ○ Protocolo de ingreso a la habitación. <p>Protocolo para Actividades de Hospedaje Sector Turismo post COVID-19.</p>	
<p>2. Coordinar estrategias para implementación de planes y protocolos de limpieza de habitaciones, con base en las normas internacionales y las políticas organizacionales.</p>	<p>Organización del equipo y materiales a utilizar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ El carro de la camarera ○ La pulidora. ○ Aspiradora. <p>Control de activos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Señala los elementos relacionados con la organización y la disposición de materiales en la limpieza de habitaciones de hotel. • Identifica estrategias para la organización del equipo y materiales que se utilizan en



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Soluciones jabonosas, abrasivas, higienizantes y desinfectantes. ○ Detergentes líquidos o en polvo ○ Cremas o aceites. ○ Paños para la limpieza o esponjas. <p>Control de artículos complementarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Carpeta de escritorio contiene sobre y hojas de carta, tarjetas, postales del hotel, bolígrafo. ○ Directorio de servicios (guía interna de teléfonos y servicios del hotel). ○ Block de teléfono o libreta para notas. ○ Aviso: "favor no molestar". "servicio de habitaciones". ○ Propagandas y folletos informativos del hotel. ○ Bolsa y lista de lavandería. ○ Cuestionarios para el huésped. ○ Tarjetas de "buenas noches". ○ Información turística de la zona. 	<p>procesos de limpieza y desinfección de habitaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseña planes logísticos para la limpieza de las habitaciones del hotel, según las políticas del hotel y normas internacionales. • Elabora planes de control de activos de las áreas de materiales, relacionados con labores de limpieza de habitaciones.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Servicios públicos existentes. <p>Control de amenidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Shampoo. ○ Enjuague. ○ Gel de baño. ○ Loción humectante. ○ Loción para después de afeitarse. ○ Crema para las manos. ○ Costurero. ○ Gorro de baño. ○ Limpia zapatos. ○ Lima para uñas. ○ Afeitadora desechable. ○ Cepillo de dientes y crema dental. ○ Estuche de maquillaje. ○ Talco para el cuerpo. ○ Colonia. ○ Pantuflas. <p>Montaje del carro de camarera.</p>	
<p>3. Discriminar el uso de las tecnologías 4.0 en la limpieza de habitaciones de empresas de alojamiento.</p>	<p>Aplicaciones de la tecnología a la limpieza de habitaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software de limpieza: se utilizar para administrar las actividades de limpieza y monitorear el progreso general del equipo de limpieza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cita aplicaciones de las tecnologías 4.0 en la limpieza de habitaciones de hotel. • Identifica aplicaciones de las tecnologías 4.0 en la limpieza de habitaciones de hotel. • Discute el impacto de las tecnologías 4.0 en la

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología de purificador de aire • Tecnología de capacitación en limpieza: los hoteles tienden a tener una alta rotación de empleados y, a menudo, el trabajo puede ser estacional, y el departamento de limpieza se ve particularmente afectado. Por esta razón, capacitar a los nuevos empleados es un gasto importante en muchas propiedades, y la tecnología de limpieza diseñada para ayudar con esto puede ser extremadamente ventajosa. • Productos de limpieza sostenibles: la sostenibilidad es más importante que nunca dentro de la industria hotelera. A medida que se comprenden mejor los problemas relacionados con el cambio climático y el uso de los recursos, los viajeros se preocupan cada vez más por el turismo ético. Un porcentaje creciente de la base de clientes potenciales de un 	<p>limpieza de habitaciones de hotel.</p>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>hotel evita activamente las empresas que no se comportan de manera responsable y sostenible, para limitar las consecuencias negativas de los viajes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones y comunicación de control de voz: Las aplicaciones pueden poner a los huéspedes en contacto con el personal de limpieza si necesitan nuevos suministros o si quieren que limpien su habitación. Además, una aplicación puede controlar dispositivos inteligentes dentro de las habitaciones y los empleados de limpieza pueden solucionar algunos problemas de forma remota. <p>Los altavoces inteligentes y dispositivos similares dentro de las habitaciones permiten a los huéspedes controlar aspectos de su habitación mediante comandos de voz básicos. Esta misma tecnología puede enviar</p>	



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>notas de voz al departamento de limpieza.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo robótico de limpieza: la tecnología de limpieza emergente que está ganando popularidad implica el uso de robótica para ayudar al departamento de limpieza. Esto puede ayudar a aliviar gran parte de la presión sobre los asistentes de habitaciones y otros empleados de limpieza, y los robots también tienen una serie de beneficios adicionales. • Inteligencia Artificial: muchas soluciones de tecnología de limpieza emergentes se basan en inteligencia artificial para automatizar tareas predecibles y reducir la carga de los empleados. El Internet de las cosas (IoT) y los dispositivos IoT también pueden desempeñar un papel crucial para ayudar al departamento de limpieza a utilizar su tiempo de manera efectiva. 	



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
4. Elaborar reportes técnicos relacionados con la ocupación real del hotel.	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ocupación. ○ Estado de habitaciones. ○ Anomalías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Detalla los elementos básicos de reportes relacionados con la ocupación real en hoteles. • Realiza reportes de ocupación del hotel considerando la limpieza de las habitaciones, políticas organizacionales y las normas internacionales.
5. 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Autoaprendizaje: • Concepto de aprendizaje. • ¿Qué significa aprender a aprender? • Utilidad del autoaprendizaje • Motivación para aplicar el autoaprendizaje. • El aprendizaje por cuenta propia. • La responsabilidad. • Autodisciplina. • Superación personal. • El deseo de superación personal. • La milla de más. 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue el concepto de aprendizaje, autonomía y autoaprendizaje. • Describe la utilidad del autoaprendizaje como proceso de aprender a aprender. • Distingue las habilidades y actitudes requeridas para el aumento de la productividad y la generación de alternativas para la obtención de trabajo decente en el campo de la hotelería y el turismo. • Aplica estrategias de autoaprendizaje en situaciones



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>6. Aplicar buenas prácticas de desarrollo sostenible mediante la utilización de productos verdes en el campo de la hotelería y el turismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Productos verdes. <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Ejemplos. • Usos. • Usos y aplicación. • Habitaciones verdes <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Limpieza de habitaciones verdes. • Edificios verdes. 	<p>propias del el campo de la hotelería y el turismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto de productos verdes y su aplicación en el campo de la hotelería. • Identifica buenas prácticas para la limpieza de habitaciones verdes. • Utiliza buenas prácticas de desarrollo sostenible, mediante el uso y la aplicación de productos verdes en el campo de la hotelería y el turismo. • Emplea buenas prácticas de desarrollo sostenible que minimicen el impacto en el medio ambiente y en las futuras generaciones.



Especialidad: Operaciones en empresas de alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Undécimo
Subárea: Alojamiento	Unidad de estudio: Regiduría de pisos en hotel		Tiempo estimado: 120 horas
Competencias para el desarrollo humano: 3. Comunicación oral y escrita		Eje Política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Realizar labores para la ejecución de los procesos de conducción del personal y comunicación interna del departamento de ama de llaves de hotel.	Departamento de amas de llaves Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Programar actividades de limpieza y arreglo de habitaciones y áreas públicas del Hotel. • Supervisar el desempeño de labores del personal a su cargo. • Seleccionar al personal de nuevo ingreso a su cargo. • Capacitar al personal de su departamento. • Realizar juntas de trabajo con el personal a su cargo. • Realizar el programa de horarios, vacaciones, descansos, etcétera, 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica información relevante requerida para la conducción del personal y la comunicación interna propia del Departamento de ama de llaves. • Distingue las funciones que ejerce el Departamento de ama de llaves. • Clasifica las funciones que ejerce el departamento de ama de llaves de hotel. • Implementa mecanismos de control orientados a la conducción de personal y comunicación interna del departamento de ama de llaves de hotel.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>del personal del departamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el presupuesto de su departamento. • Se encarga de levantar inventarios en su departamento. • Controla los suministros, materiales y equipo de trabajo utilizados en su departamento. • Controla las llaves de las camaristas y las llaves maestras. • Controla, custodia y devuelve los objetos perdidos y encontrados. • Controla el archivo del departamento. • Selecciona y requisita los materiales y elementos. • Coadyuva a mantener en buen estado de funcionamiento y servicio las habitaciones del hotel. • Lava y controla los uniformes de los trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra competencias para la ejecución de procesos de conducción de personal y comunicación interna del departamento de ama de llaves de hotel.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
2. Establecer 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordina el servicio de niñeras. • Acciones de control. <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de control. • Políticas organizacionales según estándares de calidad del tipo de empresa de alojamiento. • Instrumentos de control. <ul style="list-style-type: none"> • Uso y aplicación • Uso de recursos tecnológicos. • Recopilación y/o verificación de las listas de ocupación. • Atender quejas y peticiones de los huéspedes. • Información de averías al departamento de mantenimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce los controles que se ejercen en la atención de las habitaciones, áreas públicas, insumos, averías, desperdicios e inventarios del departamento de ama de llaves en hoteles. • Identifica instrumentos de control utilizados por la organización para el cumplimiento de los procesos de verificación del estado de funcionamiento en habitaciones, áreas públicas, insumos, averías, desperdicios, inventarios del departamento de ama de llaves en hoteles. • Comunica quejas y/o peticiones de los huéspedes al departamento para su atención según corresponda. • Verifica el cumplimiento de los protocolos establecidos en la ejecución de labores realizadas para el funcionamiento de habitaciones, áreas públicas, insumos, averías, desperdicios,

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		inventarios del departamento de ama de llaves en hoteles. <ul style="list-style-type: none"> • Brinda información clave acerca del funcionamiento de habitaciones, áreas públicas, insumos, averías, desperdicios, inventarios del departamento de ama de llaves en hoteles.
3. Demostrar habilidades técnicas en la conducción de personal y comunicación interna del departamento de ama de llaves de hotel.	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Inducción en el puesto de trabajo. • Entrenamiento en el puesto de trabajo. • Adiestramiento en el puesto de trabajo para valorar si está preparado para desarrollar la actividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enumera las habilidades técnicas en la conducción de personal y comunicación interna del departamento de ama de llaves de hotel. • Explica el proceso de inducción y adiestramiento para el puesto de ama de llaves de hotel. • Aplica las habilidades técnicas en la conducción de personal y comunicación interna del departamento de ama de llaves de hotel.
4. Ejecutar labores relacionadas con la gestión logística y el manejo de inventarios de los insumos requeridos en la regiduría de pisos en empresas de alojamiento; utilizando herramientas	Gestión logística <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Aplicaciones a la industria hotelera • Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de stock 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto de gestión logística y sus aplicaciones a la industria hotelera.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>tecnológicas, según protocolos establecidos y políticas organizacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechamiento: determinación de las necesidades de compra y realización de los pedidos. • Almacenamiento: Determinación del número y distribución a nivel interno. • Tratamiento de pedidos: Gestión y preparación de los pedidos. • Gestión de la información: Sistema de recogida y tratamiento de datos, análisis de la información, control y seguimiento de la actividad. • Inventarios <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de inventarios (Últimos en entrar, Primeros en salir (UEPS), Primeros en entrar, primeros en salir (PEPS)). • Suministros. <ul style="list-style-type: none"> • Insumos papelería. • Shampoo. • papel higiénico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las funciones de la gestión logística y su aplicación a la regiduría de pisos. • Identifica labores orientadas al manejo de inventarios de los insumos requeridos en la regiduría de pisos en empresas de alojamiento; utilizando herramientas tecnológicas, según protocolos establecidos y políticas organizacionales. • Explica los tipos de inventarios que se utilizan para el manejo de insumos requeridos en la regiduría de pisos en empresas de alojamiento. • Aplicar labores orientadas al manejo de inventarios de los insumos requeridos en la regiduría de pisos en empresas de alojamiento; utilizando herramientas tecnológicas, según protocolos establecidos y políticas organizacionales.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • kleenexs. • bolsas de basura. • Otros amenites. • Sistemas automatizados de control y compras de suministros de hotel para su departamento. • Mecanismos de control. 	
<p>5. Aplicar técnicas básicas de diseño, elaboración de arreglos florales y decoración interna en empresas de alojamiento.</p>	<p>Arreglos florales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos (Ramos de mano, ramo de flores y bouquet, centros de flores, arreglos florales, entre otros. • Técnicas de elaboración (composiciones florales, complementos de moda, jardines verticales, entre otras. <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alambre forrado. • Bases de varios tamaños. • Cuter. • Esparadrapo. • Oasis. • Palos de pincho. • Tijeras de floristería. • Toalla. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los elementos a considerar en la elaboración de informes propios del Departamento de ama de llaves. • Distingue las aplicaciones que conforman los sistemas automatizados para la emisión de informes del departamento de ama de llaves. • Generar informes para el Departamento de llaves, utilizando los sistemas automatizados del hotel.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
6. Aplicar técnicas de preparación, tratamiento y lavado de ropa en hoteles según protocolos establecidos y las políticas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamientos de lavado y preparación de ropa. <ul style="list-style-type: none"> • Lavado convencional. • Lavado en seco. • Control y supervisión del área de ropería y lavandería. • Hacerse cargo en caso de objetos perdidos. • Llevar el control de entradas y salidas de blancos sucios y limpios. • Lavado y planchado de blancos. • Reparación de blancos. • En algunos lugares, lavar y planchar o mandar a la lavandería, los uniformes del personal. • Productos verdes (No dañan el medio ambiente). 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce técnicas de preparación, tratamiento y lavado de ropa en hoteles según protocolos establecidos y las políticas organizacionales. • Explica técnicas de preparación, tratamiento y lavado de ropa en hoteles según protocolos establecidos y las políticas organizacionales. • Ejecuta técnicas de preparación, tratamiento y lavado de ropa en hoteles según protocolos establecidos y las políticas organizacionales.
7. Realizar informes técnicos propios del Departamento de ama de llaves haciendo uso de sistemas automatizados.	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de informes <ul style="list-style-type: none"> • Distribución del trabajo. • Listas de vacaciones. • Listas de sueldos y salarios. • Control de asistencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los tipos de informes técnicos propios del Departamento de ama de llaves haciendo uso de sistemas automatizados. • Distingue las características de los informes técnicos propios del Departamento de ama de llaves haciendo uso de sistemas automatizados.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
8. Promover el desarrollo sostenible en la actividad turística y hotelera.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo Sostenible. • Concepto • Importancia <ul style="list-style-type: none"> • Elementos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Social ▪ Económico ▪ Ambiental • 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible según la agenda 2030 de la UNESCO. • Prácticas orientadas a la sostenibilidad en empresas de alojamiento. • Productos verdes. <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Tipos • Usos • Programas de gestión de residuos y líquidos. • Empleos Verdes <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Tipos • 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar informes para el Departamento de llaves, utilizando los sistemas automatizados del hotel. • Reconoce el concepto y la importancia del Desarrollo Sostenible • Identifica los 17 objetivos del Desarrollo Sostenible. • Explica los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible. • Relaciona prácticas que implementa la empresa de alojamiento y los objetivos del desarrollo sostenible. • Discrimina la importancia del uso de productos y aplicación de prácticas verdes. • Utiliza productos y prácticas verdes en las labores propias del hotel en busca del fortalecimiento de la sostenibilidad económica, social y ambiental.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>9- 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oral y escrita: • Concepto de comunicación oral y comunicación escrita. • Lenguaje oral y escrito. • Redacción y sus requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Claridad • Precisión. • Sencillez y naturalidad • Concisión. • Originalidad. • Técnicas de expresión oral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los elementos de la comunicación oral y escrita. • Diferencia características del lenguaje oral y escrito. • Realiza informes escritos relacionados con operaciones en empresas de alojamiento. • Emplea técnicas de expresión oral



Emprendimiento e Innovación para Operaciones en Empresas de Alojamiento



Descripción de la Subárea Emprendimiento e Innovación en las Operaciones en Empresas de Alojamiento

La Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras fomenta el desarrollo de competencias en el ámbito del emprendimiento y la empresarialidad, a través del desarrollo de programas y proyectos educativos, capacitación y actualización. Brinda a la persona estudiante oportunidades para la formación ética, académica y profesional, además de las herramientas que le posibiliten ser forjador de su proyecto de vida, en beneficio propio y el de la sociedad.

La subárea Emprendimiento e innovación para Operaciones en Empresas de Alojamiento tiene como propósito desarrollar en el estudiante capacidades de emprendimiento y empresarialidad, mediante la identificación de oportunidades de negocios, aplicación de metodologías para la construcción de modelos de negocios, creación de empresas de práctica y de su proyecto de vida, según sus competencias, recursos, entorno y compromiso local y social.

Con la incorporación de la subárea en el plan de estudios de las carreras técnicas de la Educación Técnica Profesional (ETP), se contribuye al desarrollo de una cultura emprendedora, a la luz de las recomendaciones propuestas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la política educativa del MEP "La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad", así



como los objetivos de la agenda 2030, los cuales se enfocan en que la empresarialidad y emprendimiento sean procesos constantes en los sistemas educativos que facilitan emprendedores al mercado laboral.

La subárea tiene una duración de 160 horas y posee cuatro unidades de estudio:

- Oportunidades de negocios
- Modelo de negocios
- Creación de la empresa
- Plan de vida

Tabla de distribución de unidades de estudio de la Subárea Emprendimiento e Innovación en la Especialidad Operaciones en Empresas de Alojamiento

UNIDADES DE ESTUDIO	SEMANAS	HORAS ANUALES
① Oportunidades de negocios	10.....	40
② Modelo de negocios	8.....	32
③ Creación de la empresa	17.....	68
④ Plan de vida	5.....	20



Especialidad: Operaciones en empresas de alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Undécimo
Subárea: Emprendimiento e innovación para operaciones en empresas de alojamiento	Unidad de estudio: Oportunidades de negocios		Tiempo estimado: 40 horas
Competencias para el desarrollo humano: 8. Innovación y creatividad		Eje Política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Explicar las características esenciales e importancia del emprendimiento haciendo un uso productivo de las tecnologías.	Emprendimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Definición, características e importancia del fomento del espíritu emprendedor. • Características de la cultura emprendedora. • Habilidades y responsabilidades de un emprendedor. • Importancia de ser emprendedor en su proyecto de vida. • Elementos a tomar en cuenta al emprender un proyecto. <ul style="list-style-type: none"> ○ Justificación del proyecto. ○ Estudio del mercado. ○ Trámites administrativos y legales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica habilidades y responsabilidades de la persona emprendedora. • Discrimina los elementos a tomar en cuenta al emprender un proyecto. • Explica el uso productivo de las tecnologías en la generación de ideas de negocios.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fuentes de financiamiento. ○ Análisis integral. ● Uso productivo de las tecnologías en los negocios. 	
2. Examinar el mercado y su entorno, aplicando herramientas de recolección de información para la identificación de oportunidades de negocio, según las nuevas tendencias.	<p>Mercado</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Concepto. ● Funcionamiento del mercado y tendencias innovadoras. ● Análisis del entorno. ● Oportunidades de negocios. ● Necesidades sociales. ● Problemáticas. ● Herramientas para detectar necesidades. ● Detección del mercado y clientes potenciales. ● El cliente como elemento clave. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Caracteriza el funcionamiento del mercado y su dinámica. ● Identifica las oportunidades del mercado según las nuevas tendencias. ● Utiliza herramientas para la recolección de información que permita la detección de oportunidades de negocio. ● Interpreta los resultados obtenidos en función del mercado y los clientes potenciales.
3. Utilizar técnicas creativas que permitan la generación de ideas de negocio innovadoras, brindando soluciones a las necesidades detectadas en los clientes potenciales.	<p>Generación de ideas empresariales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Concepto. ● Fuentes. ● Propósito. ● Necesidad de una idea. ● Respuesta a las necesidades del mercado. ● Cambios en la moda y los requisitos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Determina fuentes de generación de ideas empresariales. ● Selecciona ideas empresariales usando distintas técnicas. ● Aplica técnicas creativas que brinden soluciones a las



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> Mantenerse a la cabeza de la competencia. Tecnología. <p>Técnicas para generar ideas empresariales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Características, utilidad y beneficios. Herramientas que apoyan el proceso de selección del mejor producto. Diseño de una idea de negocio innovadora 	necesidades detectadas en los clientes potenciales.
4. Proponer soluciones creativas e innovadoras a necesidades y oportunidades del mercado.	<p>Creatividad e Innovación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Concepto. Importancia. El proceso de la creatividad y la habilidad de pensar creativamente. Innovación y su proceso. Tipos de innovación y cómo diferenciarlos. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica la importancia de la creatividad e innovación en los aspectos cotidianos de su quehacer. Fomenta en el entorno una actitud creativa e innovadora en el desarrollo de emprendimientos. Formula soluciones para las necesidades y oportunidades del mercado o mejora las existentes.
5. Valorar el impacto social, económico y ambiental que generan las propuestas de proyectos de negocios sostenibles.	<p>Desarrollo sostenible:</p> <ul style="list-style-type: none"> Concepto. Importancia. Elementos: <ul style="list-style-type: none"> Social. Económico. Ambiental. Emprendimientos sostenibles. 	<ul style="list-style-type: none"> Describe los elementos del desarrollo sostenible y su importancia. Discrimina el impacto al ambiente y a la salud producto del desarrollo de nuevos negocios.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<ul style="list-style-type: none">• Propone acciones creativas que mitiguen los daños al ambiente como parte del desarrollo de emprendimientos sostenibles.



Especialidad: Operaciones en empresas de alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Undécimo
Subárea: Emprendimiento e Innovación para Operaciones en Empresas de Alojamiento	Unidad de estudio: Modelo de negocios		Tiempo estimado: 32 horas
Competencias para el desarrollo humano: 5. Capacidad de negociación		Eje Política educativa: Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad nacional	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Construir modelos de negocios a partir de ideas innovadoras con propuestas de valor diferenciadoras, utilizando las herramientas y metodologías vigentes.	<p>Modelos de negocios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Aspectos a considerar : <ul style="list-style-type: none"> • Clientes. • Canales. • Relación con los clientes. • Actividades importantes. • Recursos. • Aliados. • Estructura económica y financiera. • Tipos de herramientas vigentes y su aplicabilidad <ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento de diseño (Design Thinking): <ul style="list-style-type: none"> • Características. • Otras herramientas vigentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue los aspectos que se consideran en la construcción de un modelo de negocio. • Compara las herramientas y metodologías vigentes en la construcción de modelos de negocios. • Utiliza herramientas y metodologías vigentes en la construcción de modelos de negocios. • Diseña ideas de negocio con mayor oportunidad de éxito a partir de la aplicación de herramientas y metodologías vigentes.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
2. Validar el modelo de negocio, mediante el diseño de productos mínimos viables aplicando metodologías vigentes.	Producto mínimo viable (PMV). <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Pasos de la metodología por ejemplo Lean Startup. • Diseño del producto mínimo viable aplicando los pasos de las metodologías vigentes. • Validación del modelo de negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Delimita el concepto de producto mínimo viable. • Explica los pasos para la construcción del producto mínimo viable según las metodologías vigentes. • Diseña el producto mínimo viable aplicando los pasos de las metodologías vigentes.
3. Desarrollar el plan de puesta en marcha del modelo de negocio y lanzamiento del producto.	Plan de implementación. <ul style="list-style-type: none"> • Inversión inicial. • Gestión de las finanzas. • Identificación de fuentes de financiamiento. • Aspectos de formalización. • Diseño de marca. • Plan de mercadeo y ventas. • Impactos: social, ambiental y la salud integral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los aspectos que deben considerarse en la puesta en marcha del modelo de negocios. • Distingue las características de los aspectos que deben considerarse para la implementación del plan de puesta en marcha del modelo de negocio. • Construye el plan de puesta en marcha del modelo de negocios, tomando en cuenta las estrategias de mitigación de impacto.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>4. Aplicar estrategias de negociación en el proceso de validación de propuestas de negocios.</p>	<p>Capacidad de negociación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Estrategias para la negociación. • Acuerdos para la validación de propuestas de negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica la importancia del desarrollo de habilidades de negociación durante el proceso de validación de propuestas de negocios. • Selecciona estrategias de negociación que propicien acuerdos exitosos durante el proceso de validación de propuestas de negocios. • Negocia la ejecución de propuestas viables de emprendimiento.
<p>5. Validar propuestas de negocios tomando en consideración el compromiso con la sociedad local y global.</p>	<p>Derechos económicos, sociales, culturales y valores éticos universales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en condiciones justas y favorables. • Protección social, a un nivel de vida adecuado y al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental. • Educación, libertad cultural y el progreso científico. <p>Valores éticos universales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respeto. • Equidad. • Justicia. • Honestidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expone propuestas de negocios considerando los derechos económicos, sociales, culturales y valores éticos universales de la economía social solidaria. • Organiza propuestas de negocios considerando los derechos económicos, sociales, culturales y valores éticos universales de la economía social solidaria. • Propone soluciones a problemas reales de la comunidad considerando los tipos de formas jurídicas asociativas de la economía social solidaria.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>Economía social solidaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Características. • Tipos de formas jurídicas asociativas. <ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones Solidaristas: <ul style="list-style-type: none"> • Modelo. • Beneficios. • Requisitos para la conformación. • Legislación vigente. • Cooperativas: <ul style="list-style-type: none"> • Modelo. • Beneficios. • Requisitos para la conformación. • Legislación vigente. 	
<p>6. Discriminar los principales elementos que integran la economía circular; y su contribución al desarrollo económico y al crecimiento verde, tanto en el ámbito local como internacional.</p>	<p>Economía circular</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición y principios • Comparación con la economía lineal. • Aplicación de la economía circular en la industria de las empresas de alojamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto y principios de Economía circular. • Distingue las aplicaciones de la economía circular en la industria de las empresas de alojamiento • Argumenta sobre los retos y oportunidades de la economía

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Reciclaje y revalorización de materiales. • Diseño para la reutilización y el reciclaje. • Producción y consumo responsable. <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del agua • Gestión de la energía • Retos y oportunidades de la economía circular en la industria de las empresas de alojamiento • Tecnologías emergentes. • Economía circular y su rol en la toma de decisiones y aplicación de buenas prácticas <p>Impacto del consumo global de materias primas.</p>	<p>circular en la industria de las empresas de alojamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discute el impacto de la economía circular en la toma de decisiones y la aplicación de prácticas sostenibles. • Identifica práctica sostenibles orientadas a la gestión eficiente del agua y la energía.



Especialidad: Operaciones en empresas de alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Undécimo
Subárea: Emprendimiento e Innovación para Operaciones en Empresas de Alojamiento	Unidad de estudio: Creación de empresas		Tiempo estimado: 68 horas
Competencias para el desarrollo humano: 12. Orientación de servicio al cliente		Eje Política educativa: La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Describir los tipos de empresas con los cuales se puede desarrollar un negocio.	Tipos de empresas: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto, características, ventajas y desventajas: <ul style="list-style-type: none"> • Según el ámbito de actividad. • Según el destino de sus beneficios. • Según la forma jurídica. • Según origen o procedencia de capital. • Según el tamaño. • Según su actividad desde el punto de vista de la materia que utiliza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compara los tipos de empresas que interactúan en el sistema financiero y económico nacional. • Selecciona el tipo de empresa para el desarrollo de su modelo de negocio.
2. Estructurar el negocio con el enfoque orientado al cliente a través del plan de negocio.	Plan de negocios: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos: • Metas • Modelo de negocios 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los elementos que conforman el plan de negocios. • Diseña el plan de negocios, considerando todos sus elementos.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> Estudios: mercado, mercadeo, técnico, económico y financiero <p>Estructuración del negocio, según el modelo empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> Constitución legal. Modalidades de contratación según la legislación costarricense. Permisos de funcionamiento y/o patentes. Permisos de salud. Inscripción en Hacienda y Caja Costarricense de Seguro Social como patrono. Catálogo de productos. Estructura organizativa de la empresa utilizando cadena de valor orientada al cliente. Unidades y departamentos de la empresa. Procesos y procedimientos del negocio. Asociatividad, encadenamientos y clúster. 	<ul style="list-style-type: none"> Elabora la estructura organizativa, procesos y procedimientos de la empresa, basándose en el plan de negocios y utilizando el enfoque orientado al cliente,
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Principios de la administración. Uso de la tecnología como aliado estratégico para la operación de la empresa. Roles de trabajo por áreas funcionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica las áreas funcionales y labores que se ejecutan para la puesta en marcha del negocio. Utiliza la tecnología en las transacciones y otras



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en operación del negocio. <ul style="list-style-type: none"> • Transacciones comerciales. • Centro de Operaciones. • Registro de las empresas. • Transacciones bancarias. • Compra y venta de bienes y servicios entre empresas. • Compras del Estado. • Uso de eficiente de los datos para la toma de decisiones. • Pago de impuestos. • Cargas sociales. • Pólizas y seguros. • Asesoría empresarial. 	<p>actividades propias de la operación del negocio, incrementando la productividad de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecuta experiencias educativas mediante la simulación de una empresa de práctica.
<p>4. Aplicar los principios de servicio con un enfoque orientado al cliente en la puesta en marcha del plan de negocio.</p>	<p>Enfoque orientado al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Cliente. • Servicio al cliente. • Importancia. • Diferencia entre el servicio y la atención al cliente. • Triángulo del servicio. <p>Estrategias de servicio al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de niveles de servicio. • La evaluación del servicio. • Manejo de quejas, reclamos y sugerencias. • Retención y fidelización de clientes. • Sistemas de gestión de las relaciones con los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica la diferencia entre atención y servicio al cliente. • Emplea estrategias de servicio al cliente en la puesta en marcha del plan de negocio. • Desarrolla su plan de negocio, considerando el cliente como el eje principal sobre el cual gira su emprendimiento.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> Valores que mejoran el servicio al cliente. 	
5. Elegir las mejores estrategias para búsqueda de información a través del uso de las tecnologías de forma individual o colaborativa.	Herramientas para la productividad: <ul style="list-style-type: none"> Redes sociales. Blog. Wikis. Software específico. Herramientas ofimáticas. Otras herramientas que faciliten la mediación pedagógica. 	<ul style="list-style-type: none"> Valora implicaciones económicas, socioculturales y éticas del uso de las tecnologías en la creación de la empresa. Aplica herramientas tecnológicas vigentes en el mercado para la operación de su empresa de práctica.
6. Determinar los principales elementos que integran la economía verde; y su contribución al desarrollo sostenible, social, económico y ambiental, tanto en el ámbito local como internacional.	Economía verde <ul style="list-style-type: none"> Definición y principios Comparación con la economía lineal. Aplicación de la economía verde en la industria de las empresas de alojamiento Pilares Sostenibilidad ambiental Desarrollo económico inclusivo Uso eficiente de los recursos <ul style="list-style-type: none"> Gestión de agua Eficiencia energética Responsabilidad social Resiliencia y adaptación al cambio climático Límites planetarios Retos y oportunidades de la economía verde en la industria de las empresas de alojamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Explica el concepto y los pilares de la economía verde. Identifica las aplicaciones de la economía verde a la industria hotelera. Argumenta sobre los retos y oportunidades de la economía verde en la industria hotelera. Describe el impacto de la economía verde en la toma de decisiones y la aplicación de prácticas sostenibles. Discute la gestión y manejo sostenible del agua y la energía

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en el comportamiento de los consumidores. • Economía verde y su rol en la toma de decisiones y aplicación de buenas prácticas. • Impacto global de la transición a economía verde. Empleos verdes	en la industria de las empresas de alojamiento.



Especialidad: Operaciones en empresas de alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Undécimo
Subárea: Emprendimiento e innovación para operaciones en empresas de alojamiento	Unidad de estudio: Plan de vida		Tiempo estimado: 20 horas
Competencias para el desarrollo humano: 2. Autoaprendizaje		Eje Política Educativa: Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
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.	Evaluación de la empresa a través de indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Sistematización de resultados. • Valoración de los logros alcanzados. • Resumen ejecutivo de lecciones aprendidas. • Conclusiones. • Recomendaciones. Certificación de empresa. <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento. • Revisión de los alcances del plan de negocios según indicadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Determina el nivel de logro según los indicadores propuestos para la certificación. • Describe los resultados de la empresa a través de la revisión de indicadores de certificación. • Sistematiza los resultados obtenidos durante el periodo de funcionamiento de la empresa, en función de la certificación de empresa. • Aplica lecciones aprendidas en su desarrollo personal y profesional, adaptándose a un entorno cambiante.
2. Evaluar las oportunidades que ofrece la sociedad para el desarrollo y consolidación del emprendimiento.	Instituciones de apoyo al emprendimiento nacional:	<ul style="list-style-type: none"> • Examina las áreas de acción y los requerimientos que establecen las instituciones de

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Incubadoras y aceleradoras de Empresas. • Ministerio de Economía, Industria y Comercio. • Sistema de Banca para el Desarrollo. • Sistema Bancario Nacional público y privada. • INFOCOOP. • Otros operadores financieros. • Instituciones de apoyo. 	<p>apoyo para el desarrollo y consolidación del emprendimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica los procesos requeridos para la formalización del emprendimiento en las instituciones de apoyo. • Diseña la propuesta de formalización considerando los requerimientos establecidos por la institución de apoyo seleccionada.
<p>3. Emplear el aprendizaje permanente como herramienta en el desarrollo de competencias para el fortalecimiento de su desempeño en el área de formación técnica, personal y el de su plan de vida.</p>	<p>Aprendizaje permanente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoaprendizaje: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de aprendizaje. • ¿Qué significa aprender a aprender? • Utilidad del autoaprendizaje. • Motivación para aplicar el autoaprendizaje. • Adaptabilidad a nuevas situaciones. • Importancia del autoaprendizaje en el área de formación técnica. <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Específicas. • Para el desarrollo humano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las competencias específicas y para el desarrollo humano alcanzadas a través del proceso educativo y su relación con el entorno. • Propone ideas innovadoras propias de su área de formación técnica, aplicando sus conocimientos, habilidades y destrezas como parte del proceso de gestión de su plan de vida. • Enriquece su proyecto de vida aprovechando las oportunidades de aprendizaje disponibles, los



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		obstáculos y las competencias desarrolladas.
4. Planificar su vida, considerando sus competencias, recursos y el entorno, contribuyendo al desarrollo de una cultura emprendedora.	Plan de vida. <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Aspectos a considerar en la elaboración de un plan de vida a corto, mediano y a largo plazo: <ul style="list-style-type: none"> • Sociales. • Económicos. • Personales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Toma conciencia de sus competencias y limitaciones y lo pone en práctica de acuerdo con su contexto. • Desarrolla estrategias individuales y colectivas que propicien el logro de las metas propuestas.

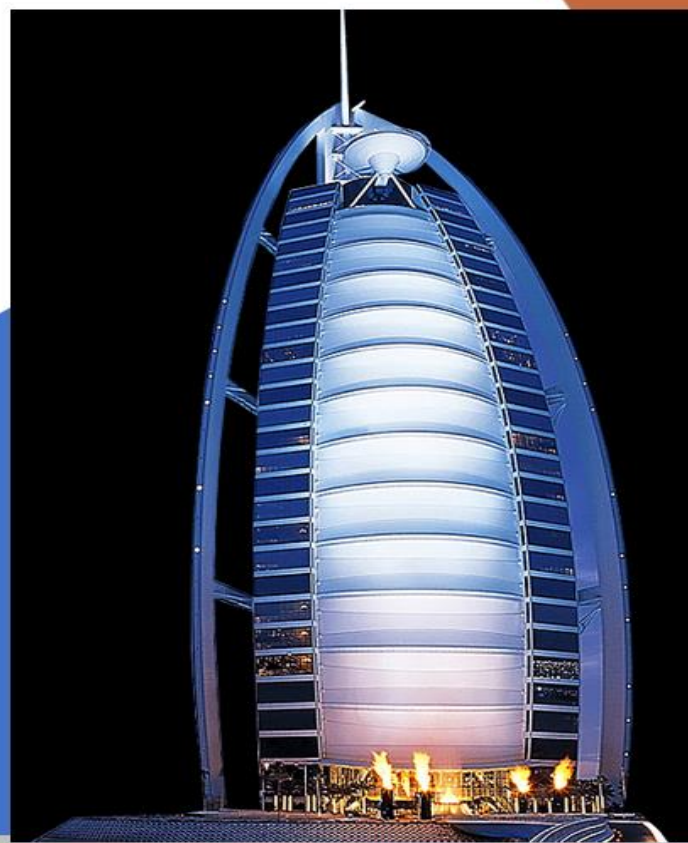


MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA
Viceministerio Académico
Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras
Departamento de Especialidades Técnicas, Sección Curricular



Operaciones de Empresas de Alojamiento MODALIDAD DUAL III NIVEL

Educación Diversificada Técnica



Entretención de hotel



Encendamos juntos la luz

Descripción de la Subárea Entretenimiento de Hotel

El departamento de entretenimiento se encarga de la planificación y organización de las actividades de la clientela de un establecimiento hotelero. Por lo tanto, debe tenerse en cuenta como factor primordial la diversión y el entretenimiento, por lo que las actividades propuestas deben seguir un patrón específico que permita la consecución de tal objetivo.

La subárea promueve conocimientos básicos para la gestión de proyectos de recreación turística en los diferentes entornos, de forma sustentable y que respondan a las exigencias del mercado laboral.

Asimismo, prepara el recurso humano para el trabajo en equipo y la organización de actividades recreativas en el ámbito turístico, en concordancia con las características, necesidades, rasgos psicológicos y nivel de aptitud física de los turistas.

Esta subárea abarca cuatro horas por semana para un total de 100 horas anuales y comprende las siguientes unidades de estudio:

Actividades lúdicas. Son aquellas actividades, ambientes agradables y deseables para los huéspedes del hotel. Son sinónimo de alegría y de felicidad para las personas y se convierten en una estupenda herramienta para disfrutar y pasarlo en grande, dejando de lado las obligaciones y compromisos, sean laborales o familiares.



Actividades de acondicionamiento físico en hoteles. El acondicionamiento físico es el desarrollo de capacidades condicionales y coordinativas para mejorar el rendimiento físico a través del ejercicio. Es importante ya que aumenta las capacidades físicas del individuo ayudando a mantener un cuerpo saludable y más fuerte.

El acondicionamiento físico es necesario para cualquier tipo de actividad física, ya que mejora el rendimiento y mantiene el bienestar físico y mental.

El propósito general de la subárea es desarrollar en el estudiante capacidades para realizar la planificación y organización de las actividades de entretenimiento de la clientela en empresas de alojamiento, ya sea de una estrella hasta cinco estrellas.

Tabla de distribución de unidades de estudio de la Subárea Entretenimiento de hotel

UNIDADES	SEMANAS	HORAS ANUALES
① Actividades lúdicas en hoteles.	15	60
② Actividades de acondicionamiento físico en hoteles.	10	40



Especialidad ¹⁸ : Operaciones en Empresas de Alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios	Campo detallado ¹⁹ : 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Duodécimo
Subárea: Entretenimiento de hoteles.	Unidad de estudio: Actividades lúdicas en hoteles	Tiempo estimado: 60 horas	
Competencias para el desarrollo humano: 15. Trabajo en equipo		Eje política educativa ²⁰ : Educación para el desarrollo sostenible	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ²¹
1. Desarrollar buenas prácticas de entretenimiento lúdico en las instalaciones del hotel, aplicando normas de seguridad.	<p>Significado del término lúdico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso del lúdico pedagógico o educativo. • Qué es el método lúdico. <p>Fundamentos del juego.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los juegos como patrimonio cultural. • Reglas de los juegos. • Juegos tradicionales. • Lugares a desarrollar los juegos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el término lúdico, así como el uso del lúdico pedagógico o educativo. • Discrimina los fundamentos del juego. • Distingue las características de juegos lúdicos que se implementan en instalaciones hoteleras. • Describe buenas prácticas de entretenimiento lúdico en las

¹⁸ Nombre de la Cualificación del estándar aprobado del MNC EFTP CR.

¹⁹ Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

²⁰ Política Educativa “Persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”.

²¹ Indicadores para la macro evaluación.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ²¹
	Buenas prácticas de entretenimiento lúdico en hoteles.	instalaciones del hotel, aplicando normas de seguridad. <ul style="list-style-type: none"> • Aplica buenas prácticas de entretenimiento lúdico en las instalaciones del hotel, aplicando normas de seguridad.
2. Desarrollar programas de actividades lúdicas de entretenimiento en tierra y agua, aplicando normas de seguridad y salud ocupacional.	Características del entretenimiento lúdico. <ul style="list-style-type: none"> • Es una actividad libre, no por mandato; se juega por el gusto y el placer que se siente al jugar. • Tiene carácter desinteresado, no juega por un interés determinado. • Puede realizarse en un espacio abierto (al aire libre) o cerrado (local). • Tiene tiempo ilimitado, no se puede establecer en él un tiempo determinado. • En él se ponen a prueba las facultades del jugador: fuerza corporal, arrojo, aguante, concentración, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las características del entretenimiento lúdico. • Cita programas de actividades lúdicas de entretenimiento para su ejecución en tierra y agua. • Explica la importancia del desarrollo de juegos con identidad local en hoteles. • Implementa actividades lúdicas de entretenimiento en tierra y agua, aplicando normas de seguridad y salud ocupacional. • Diseña programas de actividades lúdicas de entretenimiento en tierra y agua, aplicando normas de seguridad y salud ocupacional.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ²¹
	<ul style="list-style-type: none"> Tiene reglas. Son obligatorias para cada juego. Provoca placer alegría, satisfacción. Cuando se juega se hace con deseo. <p>Desarrollo de juegos con identidad local.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dominó. Juegos de tradición local. Juegos de mesa. 	
<p>3. Aplicar técnicas de entretenimiento, lúdico –educativo, considerando las normas de seguridad.</p>	<p>Entretenimiento lúdico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Teorías del juego. <ul style="list-style-type: none"> Teorías del deporte. Características y tipología del juego. El juego como recurso educativo y socializador, objetivos y beneficios. <ul style="list-style-type: none"> El juego es un derecho El juego como recurso educativo y socializador. El juego en las distintas etapas de la vida Juego y deporte: educación y rendimiento El deporte es juego. 	<ul style="list-style-type: none"> Describe las teorías del juego, características y tipología. Explica la importancia y beneficios del juego como recurso educativo y socializador. Ejecuta técnicas para la organización y preparación de juegos como parte de las actividades de entretenimiento del hotel.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ²¹
	<p>Beneficios del juego en la iniciación deportiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juegos pre-deportivos y deportes modificados. • El papel del Monitor en la utilización del juego. • Presentación del juego: ¿cómo hacerla? <p>Organización y preparación del juego.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución del juego. • Evaluación del juego. • El perfil del educador o monitor como animador del juego. 	
<p>4. Desarrollar talleres de manualidades para jóvenes y adultos hospedados en el hotel, considerando las normas de seguridad y salud ocupacional.</p>	<p>Manualidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos. • Materiales. • Características. <p>Técnicas de manualidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Madera. • Cuero. • Papel. • Cartón. • Hilos • Manualidades de material reciclado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe tipos de manualidades que pueden ofrecerse a jóvenes y adultos hospedados en hoteles, siguiendo lo establecido en las normas de seguridad y salud ocupacional. • Explica técnicas de manualidades que pueden ejecutarse como parte de talleres que se ofrezcan a jóvenes y adultos hospedados en hoteles, considerando normas de seguridad y salud ocupacional.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ²¹
		<ul style="list-style-type: none"> Planifica y organiza talleres de manualidades para jóvenes y adultos hospedados en el hotel, aplicando las normas de seguridad y salud ocupacional.
5. Proponer soluciones creativas e innovadoras a necesidades y problemas cotidianos de las empresas de alojamiento.	<p>Innovación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Concepto. Precondición de la creatividad. Métodos y técnicas de creatividad. Creatividad en proceso de pensamiento. Fases de la resolución creativa de problemas. Lugares en donde se generan las ideas creativas. ¿Qué influye en la creatividad? 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce el concepto de innovación y creatividad. Diferencia las formas y fases para la resolución de problemas con creatividad e innovación. Formula soluciones de manera creativa e innovadora a las necesidades o problemas que surgen de la ejecución de las actividades en empresas de alojamiento.
6. Ejecutar acciones que promuevan la educación para el desarrollo sostenible, en cada actividad del servicio hotelero.	<p>Buenas prácticas de Desarrollo sostenible en empresa de alojamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Utiliza los recursos eficientemente. Promueve al máximo el reciclaje y reutilización. Busca la manera de que la actividad económica mantenga o mejore el sistema ambiental. Uso de tecnologías limpias. 	<ul style="list-style-type: none"> Menciona la importancia de la educación para el desarrollo sostenible en empresas de alojamiento. Identifica buenas prácticas de desarrollo sostenible que pueden ejecutarse en empresas de alojamiento. Aplica acciones orientadas a la aplicación de buenas prácticas

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ²¹
	<ul style="list-style-type: none"> Pone su confianza en el desarrollo e implantación de tecnologías limpias. 	de desarrollo sostenible en empresas de alojamiento.

Especialidad: Operaciones en Empresas de Alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios.	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes.	Nivel: Duodécimo
Subárea: Entretenimiento de hoteles.	Unidad de estudio: Actividades de acondicionamiento físico en hoteles		Tiempo estimado: 40 horas
Competencias para el desarrollo humano: 10. Liderazgo		Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>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.</p>	<p>Ropa deportiva para la ejecución de aeróbicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zapatos. • Medias. • Ropa. • Materiales recomendados. <p>Calentamiento previo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relajamiento. • Cabeza y cuello. • Parte superior de la espalda, hombros y brazos. • Pecho, parte inferior de la espalda, tórax y cintura. • Abdomen y nalgas. • Muslos. • Pantorrillas. • Tobillos y pies. • Aeróbicos. • Agua aeróbicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el tipo de ropa deportiva requerido para el desarrollo de ejercicio físico en tierra y agua en el entretenimiento de los turistas del hotel. • Explica los pasos para el calentamiento previo requerido en el desarrollo de ejercicio físico en tierra y agua, para el entretenimiento de los turistas del hotel con base en estándares nacionales y normas de salud ocupacional. • Ejecuta ejercicios físicos en tierra y agua para el entretenimiento de los turistas del hotel, con base en estándares nacionales y normas de salud ocupacional.
<p>2. Generar rutinas de ejercicios físicos que promuevan la inclusión de huéspedes con algún tipo de discapacidad.</p>	<p>Inclusión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto <p>Personas con discapacidad</p> <p>Tipos de discapacidad</p> <p>Ejercicio físico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de rutinas 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica el concepto de inclusión. • Distingue tipos de discapacidades.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos para su aplicación • Tipos de ejercicios físicos <ul style="list-style-type: none"> • Sentadilla. • Plancha boca arriba. • Back Extensión Hold. • Jumping Jacks. • Push Up. • Burpees. • Otros. <p>Normas de salud ocupacional para su ejecución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica rutinas de ejercicios físicos que promuevan la inclusión de huéspedes con discapacidad. • Describe tipos de ejercicios físicos y requerimientos para su aplicación. • Ejecuta rutinas de ejercicios físicos en tierra y agua para personas con discapacidad que promuevan el entretenimiento de hotel.
<p>3. Examinar hábitos para una vida saludable.</p>	<p>Objetivo 3 del Desarrollo Sostenible según la Unesco: Salud y Bienestar. Vida saludable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Importancia. <p>Hábitos para una vida saludable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comer bien, de manera equilibrada. • Hacer ejercicio de manera habitual. • Relación entre ejercicio y salud. • Mantener un peso saludable (consultando el IMC y al médico). 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica el concepto de vida saludable y su importancia. • Distingue los hábitos necesarios para una vida saludable. • Implementa el ejercicio físico en tierra y agua que promueva hábitos para una vida saludable como parte del entretenimiento de hotel



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar el consumo excesivo de sustancias como el alcohol. • No consumir drogas. • No fumar. • Acudir de manera regular al médico. • Mantener una saludable presión arterial. • Cuidar nuestra salud emocional. • Seguir las normas de seguridad. • Dormir bien (los adultos deben dormir alrededor de 8 horas por día y los niños entre 10 y 12 horas dependiendo su edad). 	
<p>4. Demostrar características de liderazgo a través del proceso de aprendizaje expresando sus potencialidades y maximizando sus rendimientos y de quiénes de rodean.</p>	<p>Liderazgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Condiciones para el liderazgo eficaz. • Cualidades del líder. • Estilos de liderazgo: <ul style="list-style-type: none"> • Centralista. • Consultor. • Democrático. <p>Características de los liderados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explica la importancia del ejercicio responsable del liderazgo a nivel local, nacional y global. • Discrimina las cualidades del líder. • Aplica el estilo de liderazgo positivo en procura del bien común y el cumplimiento de las metas trazadas en las

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		situaciones de aprendizaje propias de su área de formación técnica.



Alojamiento



Descripción de la subárea Alojamiento

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.

Existen diferentes tipos de alojamientos turísticos según la variable deseada, normativa legal, ubicación, tipo de huéspedes, cantidad de habitaciones, régimen de explotación, propiedad, categoría, tiempo de funcionamiento y características específicas.

La subárea Alojamiento se imparte durante cuatro horas semanales y abarca un total de 160 horas del año. Incluye las siguientes unidades de estudio:

Marketing de hotel. El marketing es fundamental para conseguir los objetivos empresariales y aumentar el beneficio de los hoteles. Se encarga de satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes mediante productos en cantidad suficiente, con calidad óptima, oportunidad precisa, servicios eficientes, garantía y con precios razonables. Es una forma de pensamiento y actitud positiva que parte de las ideas y, a través de productos y servicios en canales de distribución y difusión adecuados, busca satisfacer las necesidades de la población.

Grupos y convenciones en hoteles. Este departamento especializado es responsable de la gestión de grupos, la logística y los servicios utilizados en los eventos realizados dentro del hotel.

El propósito de la subárea es desarrollar las competencias en los estudiantes que le brinden los fundamentos para la satisfacción adecuada de necesidades de los clientes, mediante el la oferta de productos en cantidad suficiente, calidad óptima, oportunidad precisa y servicios eficientes.

Tabla de distribución de unidades de estudio de la Subárea Alojamiento

UNIDADES	SEMANAS	HORAS ANUALES
① Marketing de hotel	12	48
② Grupos y convenciones en hoteles.	13	52



Especialidad: Operaciones en Empresas de Alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Duodécimo
Subárea: Alojamiento	Unidad de estudio: Marketing de hotel		Tiempo estimado: 48 horas
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 y aplicación de herramientas, estrategias y tácticas del marketing digital.	Marketing digital. <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Importancia • Ventajas • Herramientas • Estrategias • Tácticas <ul style="list-style-type: none"> • SEO o Search Engine Optimization • SEM o Marketing de Buscadores • Inbound Marketing o Marketing de Contenidos • Email Marketing o Marketing por correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto de marketing digital y su importancia. • Identifica los tipos de herramientas, estrategias y tácticas de marketing digital según las tendencias actuales. • Aplica herramientas, estrategias y tácticas de marketing digital en la promoción del hotel.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Publicidad Display y en Vídeo o anuncios digitales • Mobile Marketing • Social Media Marketing • Marketing de afiliados o partners digitales • Remarketing o Retargeting • Native Advertising o Publicidad Nativa • e-Commerce, Comercio electrónico o ventas online • Publicidad programática • Análítica Digital y Análítica Web • Diseño UX/UI • CRO «Conversión Rate Optimization» <p>Customer Experience</p>	
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Campañas efectivas en redes sociales: • Selección de las redes sociales según los objetivos del hotel. • Plan de acción para el desarrollo de estrategias de marketing digital en redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las características de las redes sociales y su población meta. • Selecciona redes sociales según los objetivos del hotel.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Interacciones en las redes sociales. • Diseño del concepto interactivo: gráfico, visual, auditivo y táctico. <p>Sitios web según las nuevas tendencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuración de un sitio web • Plataformas de ventas digitales. • Las mejores plataformas online. • Sé fácil de encontrar. • Apuntar a una audiencia concreta. • Determinar temporadas pico de reservas. • Asociaciones de venta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crea campañas en redes sociales, de acuerdo con las nuevas tendencias. • Diseña sitios web según las nuevas tendencias. • Examina los tipos de plataformas digitales más exitosas para la venta y promoción de servicios hoteleros. • Interpreta los alcances del marketing digital para el logro de los objetivos planteados por la administración del hotel.
<p>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.</p>	<p>La web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenido. Una ser • página web debe ser atractiva. • Tipografía. • Imágenes. • Animaciones y movimiento. • Botones e iconos. • Fondos claros y sencillos. • Enlaces a redes. • Sobriedad. • Ir más allá del servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el contenido de la web y su uso como parte del marketing de las empresas de alojamiento. • Compara técnicas y estrategias de mercadeo digital para el seguimiento y control de la estadía de huéspedes que se pueden visualizar desde las páginas web.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de la competencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Emplea estrategias de mercadeo digital en el seguimiento y control de la estadía de huéspedes y mejoramiento de las ventas en hoteles.
4. Utilizar la estrategia del remarketing para la captación de clientes potenciales del hotel, según la legislación vigente.	Remarketing: <ul style="list-style-type: none"> Concepto. Funcionamiento. Tipos y ventajas. Incentivos de interés. Programas de fidelidad en los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Explica la estrategia del remarketing para la captación de clientes potenciales del hotel, según la legislación vigente. Distingue los mecanismos del remarketing adaptados o personalizados para los usuarios que utilizan la Web. Emplea los mecanismos de remarketing adaptados o personalizados para usuarios que utilizan la Web. Diseña campañas de anuncios personalizados del hotel para los clientes que utilizan la Web.
5. Explicar el impacto de las tecnologías emergentes y la inteligencia artificial como estrategia en el marketing de hotel, como herramientas de marketing en la	La tecnología cómo oportunidad de mejora y empleabilidad. <ul style="list-style-type: none"> Rompe barreras. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce el uso de la tecnología como una forma para la obtención de oportunidades laborales en el sector de hotelería y turismo.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>industria de las empresas de alojamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumenta la eficiencia, la productividad y ofrece información en tiempo real. • Crea nuevas profesiones. • Brinda más opciones de atraer talento. <p>Tecnologías Emergentes (NFT-vigentes)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de Token no Fungible (NFT) • Ofertas de hospitalidad NFT y su valor en el metaverso <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de metaverso • Interacciones sociales utilizando tecnología como blockchain, realidad virtual y tecnología digital. avatares del metaverso. • NFT como herramientas de marketing <ul style="list-style-type: none"> • Ayudan a las empresas a conectarse con su audiencia • Promocionan nuevos productos y servicios. • Aumentan el conocimiento de la marca. • Asociarse con otras empresas o artistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las oportunidades que brinda el desarrollo de competencias en tecnologías de la información para la obtención de oportunidades laborales en el sector de hotelería y turismo. • Reconoce el concepto de Token no Fungible (NFT). • Distingue el valor de las ofertas de hospitalidad en el metaverso. • Identifica los aportes de las NFT como herramientas de marketing. • Describe las aplicaciones de las NFT al marketing de hotel. • Reconoce el papel de la inteligencia artificial en el marketing de hotel. • Determina aplicaciones de la inteligencia artificial en el marketing de hotel.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjetas de membresía y tarjetas de lealtad podrían venderse como NFT, en lugar de tarjetas físicas. • Coleccionables digitales podrían venderse junto con las habitaciones de hotel para generar más interés e incentivar las reservas. • Aplicaciones de las NFT al marketing de hotel: <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades publicitarias dentro de los juegos y los mundos virtuales del metaverso • Asociaciones y colaboraciones con creadores de arte digital • Programas de fidelización de clientes • Propiedad compartida a través de NFT y tecnología Blockchain <ul style="list-style-type: none"> • Sector de los criptoactivos no tiene un marco regulatorio en Costa Rica. • Ejemplos de marcas que han adoptado NFT 	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>Inteligencia artificial</p> <ul style="list-style-type: none"> Asistentes virtuales y sistemas que nos permitan traducir un idioma para podernos comunicar. Visión artificial también permite traducir imágenes tomadas por las cámaras de nuestros móviles, como unas indicaciones o el menú de un restaurante. La IA aplicada a la analítica de datos o procesos de big data también puede servir a los responsables del sector del Turismo 4.0 para predecir el grado de ocupación de sus hoteles en un momento determinado del año. Realidad virtual y la realidad aumentada: relacionadas con las experiencias de viaje pues nos permite recrear de forma virtual una experiencia turística como una visita por una ciudad o un museo. Ofrece información sobre los objetos o monumentos que estamos observando, lo que permite enriquecer experiencias. 	
<p>6. Demostrar conductas que reflejen compromiso ético aplicando principios</p>	<p>Compromiso ético:</p> <ul style="list-style-type: none"> Concepto Principios y valores: 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce la importancia del compromiso ético en el desempeño de las labores propias de su área de



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>y valores en el ejercicio de las labores propias de la hotelería y el turismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto. • Probidad. • Anticorrupción. • Compromiso. 	<p>formación técnica y en la convivencia con otras personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discrimina acciones que dan origen a conductas que reflejan falta de compromiso ético. • Efectúa con empeño las obligaciones o responsabilidades que se asignan superando los obstáculos que se presentan para el logro de los objetivos trazados en el ámbito de la hotelería y el turismo.



Especialidad: Operaciones en Empresas de Alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Duodécimo
Subárea: Alojamiento	Unidad de estudio: Grupos y convenciones en hoteles		Tiempo estimado: 52 horas
Competencias para el desarrollo humano: 15. Trabajo en equipo		Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Aplicar protocolos en el manejo y atención de grupos en hoteles.	Protocolos de atención de grupos: <ul style="list-style-type: none"> • Depósitos anticipados de grupos (Según políticas). • Organización de las listas de huéspedes. • Coordinaciones con el guía y encargado del grupo. • Solicitudes especiales. • Manejo de personas importantes (VIP) • Programas detallados de las actividades de los grupos. • Itinerarios detallados. • Alimentación. • Manejos de equipajes. • Controles de equipaje grupal. • Protocolos de propias, tanto fuera o dentro del hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce los protocolos de atención y manejo de grupos en hoteles. • Demuestra habilidades en el manejo y atención de grupos en hoteles. • Utiliza protocolos para el manejo y atención de grupos en hoteles.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolos de eventos dentro o fuera del hotel. • Manejo de cuentas. • Pagos de cuentas. • Contratos dentro del hotel. <p>Protocolos por COVID-19 para el manejo de grupos, establecidos por el ICT.</p>	
<p>2. Coordinar la organización de convenciones y eventos especiales, según protocolos y políticas de la empresa de alojamiento.</p>	<p>Todo tipo de eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de montajes de eventos especiales. • Convenciones. • Cenas en locaciones exóticas. • Reuniones de trabajo. • Seminarios. • Viajes de incentivos. • Fiestas de diferentes motivos. • Recepción para Matrimonios (diferentes temas). <p>Servicios para la ejecución de convenciones y eventos especiales en hoteles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reserva de hoteles. • Conferencias de Ventas, Servicio, Motivacionales, Estrategia, Sector Turismo. • Sedes para la celebración del evento cualquier Hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los tipos de eventos que se organizan considerando los protocolos y políticas organizacionales. • Distingue los pasos requeridos para la organización de convenciones y eventos especiales según protocolos y políticas de la empresa de alojamiento. • Explica los protocolos que se aplican en la organización de convenciones y eventos especiales en empresas de alojamiento. • Aplica protocolos de atención de convenciones y eventos



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte, limosinas, excursiones y viajes. • Intérpretes y equipos de traducción simultánea. • Equipos técnicos y audiovisuales. • Montaje y decoración de salones oficinas, stands y carpas. • Montaje de una secretaria de inscripciones para el evento. • Elaboración, envío y confirmación de invitaciones. 	<p>especiales en empresas de alojamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discrimina los servicios que se ofrecen para la ejecución de convenciones y eventos especiales en hoteles. • Implementa acciones para la organización y coordinación de convenciones y eventos especiales del hotel.
<p>3. Examinar las aplicaciones de las tecnologías 4.0 en la industria de los eventos.</p>	<p>Aplicación de las tecnologías 4.0 en la venta y gestión de eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Páneles de gestión centralizados. • Automatización de tareas • Soluciones tecnológicas que ofrezcan múltiples opciones de monetización • Aplicaciones móviles diseñadas específicamente para eventos • Garantía en la protección de datos en los asistentes • Realidad virtual • Realidad aumentada 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica la importancia de la aplicación de las tecnologías 4.0 en la industria de los eventos. • Distingue las aplicaciones de las tecnologías 4.0 en la industria de los eventos. • Explica el papel e impacto de las tecnologías 4.0 en la industria de los eventos.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales como herramienta de promoción de • Transmisión de eventos en vivo para atraer asistentes eventos • Accesibilidad para Eventos Digitales y Presenciales • Interactividad en eventos <ul style="list-style-type: none"> • Gamificación • Preguntas al ponente. • Muros de debate • Votaciones en vivo <p>Otros</p>	
<p>4. Examinar medidas urgentes para el combate del cambio climático y sus efectos en operaciones en empresas de alojamiento.</p>	<p>Objetivo 13 Acción climática. Objetivos para el Desarrollo Sostenible de la UNESCO.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metas del Objetivo 13 <p>Cambio climático</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Causas • Efectos del cambio climático <p>10 cosas concretas que todos podemos hacer para frenar el calentamiento de la Tierra.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tú controlas el cambio climático. • 1. Cambia los focos • 2. Apaga la tele y la PC • 3. Conduce menos 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce los Objetivos para el Desarrollo Sostenible de la UNESCO, agenda 2030. • Discrimina el concepto de cambio climático, sus causas y efectos. • Identifica buenas prácticas que pueden implementarse para frenar el calentamiento de la tierra. • Ejecuta buenas prácticas en el ejercicio de su función con cero huellas ambientales.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> 4. Revisa los neumáticos 5. Recicla 6. Evita mucho embalaje 7. Menos agua caliente 8. Vigila los electrodomésticos 9. Ajusta el termostato 10. Planta un árbol <p>Promueve en su quehacer diario el cero huella ambiental en su trabajo.</p>	
<p>5. Implementar acciones que favorezcan la realización de actividades de manera colaborativa para el cumplimiento de las metas de la empresa de alojamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo: Concepto. Grupo y Equipo. Funcionamiento de los equipos. • Dinámica de los equipos: Roles. Liderazgo. Comunicación. Motivación. • Aspectos generales del trabajo en equipo: Conflictos. Procesos. Consecuencias. Ventajas y desventajas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencia conceptos de grupo, equipo y trabajo en equipo. • Compara características de grupo y equipo de trabajo. • Coordina la colaboración y apoyo del equipo, para el cumplimiento de resultados de aprendizaje trazados por la empresa de alojamiento.



Subárea Control de calidad en hoteles



subárea Control de calidad en hoteles

El control de la calidad turística es un conjunto de acciones fuertemente interrelacionadas que están destinadas a dirigir el hotel hacia el logro de la excelencia y su mejora continua. Tiene la particularidad de integrar una compleja serie de factores y es indispensable para lograr el desarrollo sustentable de los destinos turísticos.

Esta subárea comprende 8 horas semanales para un total de 200 horas anuales. Comprende las siguientes unidades de estudio:

Supervisión técnica de calidad de hoteles. Los resultados de los hoteles en términos de satisfacción al cliente dependen en gran medida del compromiso de los involucrados en supervisar la operación en cualquiera de sus diferentes y complejas áreas.

Es tan importante esta función dentro de un hotel que no sólo incide en los comentarios de los clientes de manera directa y en la reputación on-line de cada unidad de negocio, sino también tiene un impacto directo en la conservación de la propiedad y en el mantenimiento de las instalaciones. Una supervisión deficiente puede ocasionar deterioros o descuidos y estos a su vez generar gastos innecesarios.

Proveeduría y mantenimiento. Es el sistema de control que se utiliza para detectar y corregir los defectos que surjan por patologías edilicias, defectos de diseño, defectos constructivos o por el simple uso de la infraestructura y equipamiento.

En primer lugar, tener mucho compromiso con el cliente, esto incluye estabilidad de precios y servicio post venta. Es indispensable, estar dispuesto a desarrollar productos de manera conjunta con el hotel, es decir si se le pide que un producto se necesita en determinada cantidad, estar dispuesto a desarrollarlo, de manera que permita tener control sobre los costos operativos del hotel, porque en estos momentos ningún hotel está dispuesto a adquirir productos en cantidades que propicien el desperdicio, sino que se busca el mayor ahorro y control sobre las operaciones. El estudiante desarrollará capacidades para dirigir procesos alcanzando estándares de calidad y la mejora continua en el campo de la hotelería y el turismo.

Tabla de distribución de unidades de estudio de la Subárea Control de calidad en hoteles

UNIDADES	SEMANAS	HORAS ANUALES
① Supervisión técnica de calidad de hoteles.	20	160
② Proveeduría y mantenimiento en hoteles.	5	40



Especialidad: Operaciones en empresas de alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Duodécimo
Subárea: Control de calidad en hoteles	Unidad de estudio: Supervisión técnica de calidad de hoteles		Tiempo estimado: 160 horas
Competencias para el desarrollo humano: 7. Discernimiento y responsabilidad		Eje Política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Interpretar los estándares de calidad establecidos por la administración de las empresas de alojamiento.	<p>¿Qué es calidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es calidad en el sector turístico? • Calidad como factor de competitividad. • Calidad en relación al servicio. <p>Tipos de estándares de calidad para los hoteles – ISO.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001 (Gestión de la calidad) • ISO 14001 (Gestión del medioambiente). • ISO 9001 + ISO 14001 (Sistema de gestión integrado). • ISO 22001 (Gestión alimentaria). • Q DE CALIDAD TURÍSTICA. • SICTED. 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe los términos relacionados con la calidad en hoteles. • Explica la importancia de la calidad como factor de competitividad. • Explica el concepto de calidad en relación al servicio • Determina los tipos de estándares de calidad establecidos para las empresas de alojamiento, según normativa vigente y políticas organizacionales.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>2. Planificar las actividades del seguimiento de la calidad, según las políticas organizacionales.</p>	<p>La reserva y la calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contrato de servicio. • El recibimiento al cliente. • El uso del servicio. • El pago del servicio. • La despedida. • Documentos de cierre y reportes. • Seguimiento de calidad post venta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establece mecanismos para el seguimiento de la calidad, según las políticas organizacionales. • Demuestra conocimientos, habilidades y destrezas en el seguimiento de la calidad en hoteles.
<p>3. 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos en el campo estadístico: <ul style="list-style-type: none"> • Unidad Estadística. • Característica. • Observación. • Población. • Muestra. • Selección de conveniencia. • Muestras: <ul style="list-style-type: none"> • Muestra Aleatoria. • Muestra intencional. • Fuentes de información: <ul style="list-style-type: none"> • Datos existentes. • Datos no-existentes. • Fuentes primarias. • Fuentes secundarias. • Métodos de recolección de datos no existentes: <ul style="list-style-type: none"> • Observación. • Entrevista. • Registro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica conceptos básicos de campo estadístico. • Diferencia los tipos de muestras y fuentes de información. • Aplica las técnicas de la estadística descriptiva para el procesamiento de datos. • Investiga el origen de los datos mediante los elementos básicos de la estadística, los métodos de selección, las muestras y fuentes de información para su organización, procesamiento y análisis descriptivo de la información.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Correo • Características de los métodos de recolección de datos. • Ventajas y desventajas. • Fases de la investigación estadística basada en un modelo de encuesta por muestreo. • Las etapas principales de una encuesta por muestreo. • Definición y delimitación del problema. • Establecimiento de los propósitos del estudio. • Preparación de un plan de trabajo. • Construcción y prueba del cuestionario. • Diseño y selección de la muestra. • Preparación y ejecución del trabajo de campo. • Procesamiento de la información. <p>Análisis e interpretación de los informes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clasifica los métodos y características de recolección de datos existentes y no existentes, ventajas y desventajas para utilizarlo en investigaciones estadísticas. • Determina las fases de investigación estadística basada en el modelo de encuesta por muestreo. • Discrimina las principales etapas de la encuesta por muestreo. • Analiza el procesamiento de la información, análisis e interpretación del informe determinando lo que acontece en la empresa.
<p>4. Diseñar instrumentos para el seguimiento de la calidad de las diferentes áreas de la empresa de alojamiento, según las políticas de la organización.</p>	<p>Indicadores de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Métodos prácticos para medir la calidad del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe indicadores de calidad para la actividad hotelera, como parte del seguimiento de las diferentes áreas de la



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • SERVQUAL. Este es el método más común para medir los elementos subjetivos de la calidad del servicio. • Compras misteriosas. • Calificación posterior al servicio. • Encuesta de seguimiento. • Encuesta en App. • Puntuación del esfuerzo del cliente (CES). • Monitoreo de Redes Sociales. • Análisis de la documentación. <p>Seguimiento de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimientos y monitoreo. <p>Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fichas de observación. • Entrevistas. <p>Encuestas.</p>	<p>empresa de alojamiento, según las políticas de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe instrumentos para el seguimiento de la calidad de las diferentes áreas de la empresa de alojamiento. • Desarrolla instrumentos para el seguimiento de la calidad de las diferentes áreas de la empresa de alojamiento, según las políticas de la organización. • Aplica instrumentos para medir la calidad de los hoteles, según los indicadores seleccionados.
<p>5. Implementar acciones orientadas a la gestión y evaluación de riesgos en hotelería, aplicando la normativa vigente.</p>	<p>Prevención de riesgos en hotelería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos. • Ventajas. • Tipos de riesgos: <ul style="list-style-type: none"> • Caídas. • Cortes y amputaciones. • Quemaduras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe los objetivos y ventajas de la prevención de riesgos en hotelería. • Diferencia los tipos de riesgos. • Identifica posibles riesgos vinculados al funcionamiento y



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto con productos químicos o biológicos. • Contactos eléctricos. • Incendios. • Lesiones musculoesqueléticas o ergonómicas. • Reconocimiento y reporte de equipos o herramientas en mal estado. • Normativa internacional: <ul style="list-style-type: none"> • Convenio sobre el marco proporcional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187). • Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155). • Convenio sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 172). • Convenio sobre un entorno de trabajo seguro y saludable (consiguientes enmiendas 2023 (núm. 191). 	<p>actividades propias de la industria hotelera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza reportes de equipos o herramientas en mal estado a su superior jerárquico. • Interpreta normativa internacional relacionada con la gestión y evaluación de riesgos en hotelería.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9.000 norma generica de calidad. • ISO 18.513 gestión de servicios turísticos • ISO 22.483 turismo y servicios relacionados. hoteles. requisitos para la prestación del servicio 	
<p>6. Examinar el concepto, importancia, ventajas y aplicaciones del mantenimiento en la industria de las empresas de alojamiento.</p>	<p>Mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Importancia • Tipos de Mantenimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Preventivo • Correctivo • Predictivo <ul style="list-style-type: none"> • Convencional • Mantenimiento 4.0 (sensórica inteligente, computación en la nube) <p>Mantenimiento 4.0</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Elementos clave del mantenimiento 4.0: <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento Preventivo • Mantenimiento Predictivo • Big Data • Inteligencia Artificial 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto e importancia del mantenimiento, en la industria de las empresas de alojamiento. • Distingue los tipos de mantenimiento. • Explica el concepto de mantenimiento 4.0. • Identifica elementos clave del mantenimiento 4.0. • Reconoce el concepto de mantenimiento basado en riesgos.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Internet de las Cosas • Computación en la nube <p>Mantenimiento Basado en Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Funcionamiento de la gestión basada en riesgos: <ul style="list-style-type: none"> • Principio: los recursos de mantenimiento deben destinarse a los activos que conllevan el mayor riesgo si fallan. <p>Ciclo del Mantenimiento Basado en Riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recopilación de datos sobre los activos que se están utilizando • Evaluación de los riesgos de una falla: establecer el riesgo real presente. • Evaluación de las consecuencias de un fallo • Clasificación de los riesgos y consecuencias evaluados. • Creación del plan de mantenimiento basado en 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica el principio del funcionamiento de la gestión basada en riesgos. • Identifica las etapas del ciclo del mantenimiento basado en riesgos.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>riesgos: crear un plan de inspección basado en el tiempo y luego, crear un plan sobre cómo puede mitigar estos riesgos e implementarlo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repitición del ciclo con regularidad. 	
<p>7. 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estándares de hotel según categorización. • Valoración exterior e interior de las instalaciones. • Buenas prácticas de mantenimiento de las instalaciones. • Estándares mínimos, y una homogeneización de los productos turísticos. • Criterios de Sostenibilidad Turístico. (CST). • Mejoramientos de los procesos de la empresa turística. • Herramientas para la mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue elementos de 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). • Explica 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) • Ejecuta labores de control de la calidad en las diferentes áreas de la empresa de alojamiento



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<p>(habitaciones, mantenimiento de instalaciones, recepción, reservaciones, áreas públicas servicio a la habitación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica la calidad de las áreas en empresas de alojamiento, según los estándares señalados por la normativa vigente. • Utiliza herramientas para la mejora continua para el control de calidad.
<p>8. Coordinar labores para el mantenimiento y reparación de las instalaciones, según plan preventivo y correctivo de la empresa.</p>	<p>Conceptos básicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan preventivo y correctivo de la empresa de alojamiento. • Labores de mantenimiento y reparación. <p>Comunicación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de control interno. • Resúmenes físicos de control. • Informes y coordinaciones. • Seguimientos de control. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las labores que se desarrollan en la ejecución del plan preventivo y correctivo de la empresa hotelera. • Distingue instrumentos utilizados para la comunicación interna en instalaciones hoteleras. • Verifica las condiciones de infraestructura de la empresa hotelera, según los planes de prevención y mantenimiento.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
8. Aplicar instrumentos de control de calidad del Departamento de servicio al cliente de la empresa de alojamiento.	<p>Estrategias el servicio al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cliente es lo primer. • Escuchar, escuchar y escuchar. • Transmitir una imagen. • Actuar. • Hacer que el servicio de atención al cliente sea muy accesible. • Empoderar al departamento de atención al cliente. • Trabajar en equipo. • Contar con un buen sistema de control de la calidad. • Cumplir con todo lo que se promete. • Contar con un departamento de atención al cliente bien formado. • Instrumentos de Control de Calidad <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas. • Análisis de la información 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistematiza información para el mantenimiento y reparación de las instalaciones. • Identifica las estrategias de servicio, utilizados por el Departamento de servicio al cliente. • Clasifica los indicadores para la medición de la calidad de un servicio de alojamiento, según la normativa del hotel. • Establece controles de calidad en la atención al cliente según servicios de la empresa de alojamiento. • Emplea información que proviene de los controles de calidad en la atención al cliente de los servicios de la empresa de alojamiento.
9. Utilizar tecnologías de la información y comunicación en la implementación de los controles de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo integrar la tecnología en empresas de alojamiento? • La presencia en los medios sociales. • Diseñar ofertas personalizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce la importancia del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la implementación de los controles de calidad.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Maximizar la utilización de diferentes canales de venta directa. • Extender servicios a través de aplicaciones móviles. • Comercio a través de plataformas. • El video-conferencias. • El servicio WiFi. • Más servicios adaptados a las nuevas tecnologías. • Programas de fidelización de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las tecnologías disponibles para la medición de la calidad de los servicios de la empresa de alojamiento. • Utiliza tecnologías de la información y la comunicación para la medición de la calidad de los servicios de alojamiento. • Interpreta información relevante en la implementación de los controles de calidad.
<p>9. Elaborar informes requeridos por la empresa de alojamiento, según los requerimientos organizacionales.</p>	<p>Tipos de Informes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Ingresos de Hospedaje e Impuestos. • Informe de Auditoría de Turno. • Reporte de Salidas. • Reporte de Llegada. • Reporte de Limpieza. • Reporte Continuo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe los datos que se incluyen en los informes según los requerimientos de la empresa de alojamiento. • Identifica los tipos de informes requeridos por la empresa de alojamiento. • Demuestra habilidades en la elaboración informes requeridos por la empresa de alojamiento. • Confecciona informes requeridos por la empresa de alojamiento.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
10. Aplicar buenas prácticas que promuevan el alcance de las metas establecidas en el Objetivo 12 del Desarrollo Sostenible.	<p>Objetivo 12. Producción y consumo responsables</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué consiste? • Importancia • Metas <ul style="list-style-type: none"> • Agua • Energía • Comida • Desvincular el crecimiento económico de la degradación medioambiental • Aumentar la eficiencia de recursos • Estilos de vida sostenibles. • Sostenibilidad y sustentabilidad en la hotelería. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar en qué consiste y la importancia del Objetivo 12 para el Desarrollo Sostenible. • Explicar las metas del Objetivo 12. Producción y consumo responsables. • Implementa buenas prácticas que promuevan el alcance de las metas del Objetivo 12. <p>Aplica aspectos relacionados con educación para el desarrollo sostenible, en el campo de la hotelería y el turismo.</p>
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.	<p>Discernimiento y responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Importancia. • Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones. • Tipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica la importancia de la ejecución de acciones con discernimiento y responsabilidad. • Relaciona características de las personas que actúan con responsabilidad y discernimiento.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<ul style="list-style-type: none"> Ejecuta actividades propias de las empresas de alojamiento asumiendo las consecuencias de sus actos. Aplica el discernimiento y la responsabilidad como parte importante para una sana convivencia.

Especialidad: Operaciones en Empresas de Alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios.	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	Nivel: Duodécimo
Subárea: Control de calidad en hoteles	Unidad de estudio: Proveeduría y mantenimiento en hoteles		Tiempo estimado: 40 horas
Competencias para el desarrollo humano: 8. Innovación y creatividad	Eje Política educativa: Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad		

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Interpretar el funcionamiento y la organización del departamento	Departamento de compras de hotel.	<ul style="list-style-type: none"> Identifica las funciones en el Departamento de compras.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>de compras, según las políticas del hotel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organización del departamento de compras de hotel. <p>Funciones del departamento de compras de hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudio previo o planificación de compras. • Negociación y selección de proveedores. • Mecánica habitual. • Liquidación frente a administración / dirección y proceso de pagos. • Fases • El reconocimiento de la necesidad. • La búsqueda de informaciones. • La evaluación de las alternativas. • La decisión de compra. • La compra. • La evaluación del producto o servicio subsiguiente a la compra. 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue los aspectos requeridos para el funcionamiento y la organización del departamento de compras en hotel. • Contrasta mecanismos de funcionamiento y organización del departamento de compras en hotel.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
2. Ejecutar sistemas de compras automatizados, para proveeduría de hotel, con base en la legislación vigente.	<p>Sistemas automatizados de compras en hotel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de pedidos. • Tiempos de pedidos. • Plazos de entrega de pedidos. • Requisitos de proveedores. • Fijar listado de proveedores y artículos o productos homologados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce sistemas de compras automatizados, para proveeduría de hotel, con base en la legislación vigente. • Describe sistemas de compras automatizados, utilizados por la proveeduría del hotel. • Explora 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.	<p>Barreras de la Innovación y creatividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las reglas no dadas. • Familiaridad. • Temor al ridículo. • Conflictos. <p>Características de la creatividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La fluidez. • La flexibilidad. • La originalidad. • La sensibilidad. <p>Tipos de innovación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño del producto. • Promoción Publicidad. • Distribución del producto. • En el precio. • Formas de pago. 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue los conceptos Innovación y creatividad y su aplicación a las actividades de la hotelería y turismo • Explica la importancia de la Innovación y creatividad en el desarrollo de las actividades en la hotelería y turismo. • Describe las características de la creatividad. • Identifica tipos de Innovaciones en el ámbito del Turismo.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>4. Establecer los pasos para el fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilizar al alumnado de las problemáticas sociales, ambientales y económicas en las que se encuentra la situación del planeta. Promover la participación social del alumnado desde su inclusión en la escuela. Promover el cumplimiento de las normas como base de una ciudadanía democrática y crítica. Enseñar a pensar de forma reflexiva, crítica, integral y planetaria. Fomentar una cultura de colaboración y no violencia, promotora de los valores radicales de la dignidad humana, que fomente la protección ambiental, la justicia social y económica, y el respeto a la diversidad y la integridad cultural y ecológica (Novo y Murga, 2010, p.5). Aportar conocimientos sobre los elementos, factores y agentes económicos, sociales y 	<ul style="list-style-type: none"> Aplica la Innovación y creatividad en el desarrollo de las actividades en la hotelería y turismo. <ul style="list-style-type: none"> Reconoce acciones para el fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad. Distingue aspectos a considerar en el fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad. Aplica acciones que promueven el fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>políticos que explican la dinámica de la sociedad en que vivimos y provocan la existencia de pobreza, marginación, desigualdad y opresión condicionando la vida de las personas (Benito Martínez, 2006, p.8).</p>	



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).

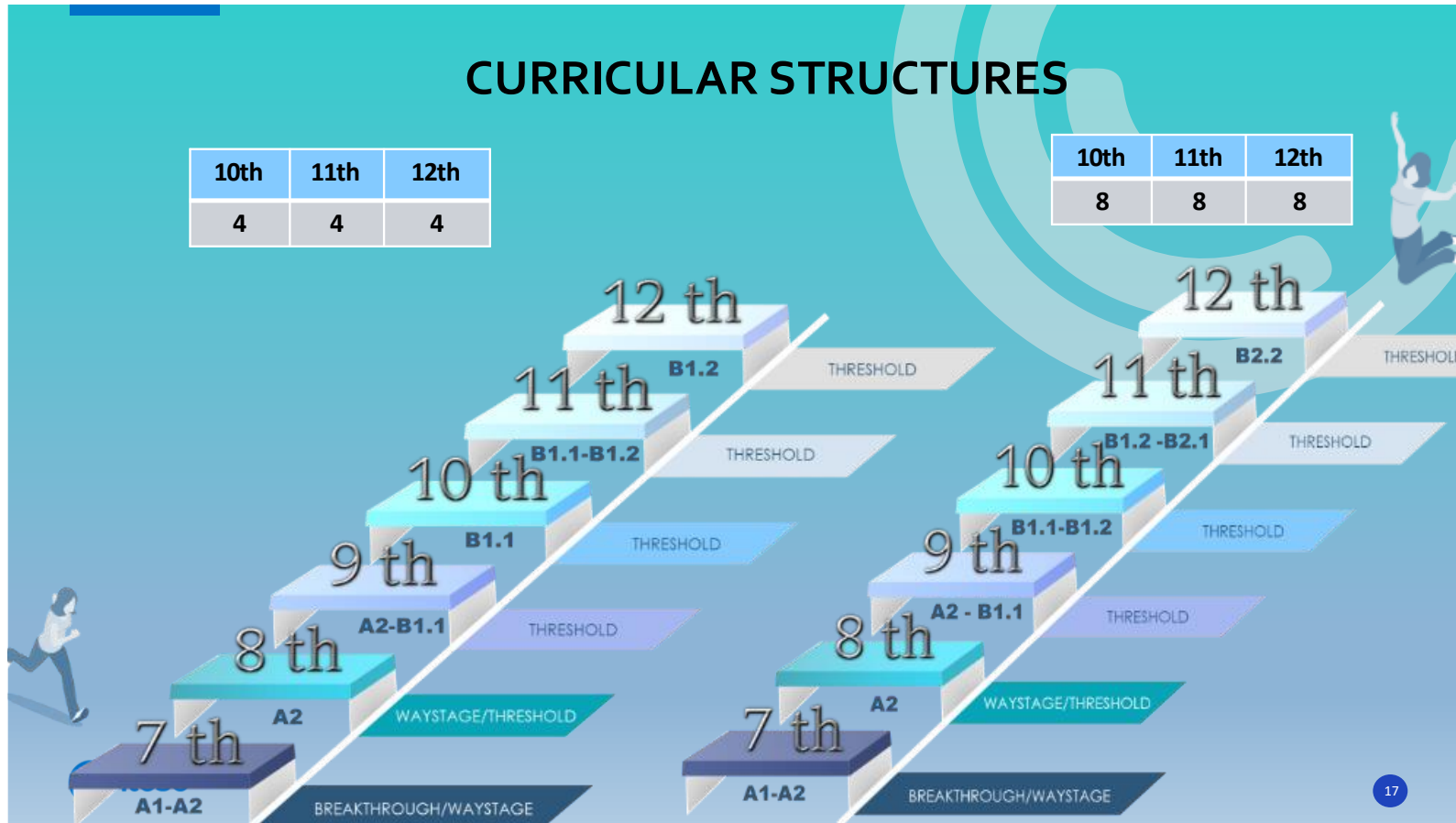
The subject area contains four scenarios and each one has three themes, which are detailed in the Curricular Grid and the Curriculum Scope and Sequence, which are detailed later in this section.

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.



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.



- **Planetary Citizenship with National Identity**

This means strengthening awareness of the immediate connection and interaction that exists between people and environments around the world and the impact of local actions at the global level and vice versa. Also, it implies retaking our historical memory, to be aware of who we are, where we come from and where we want to go.

- **Digital Citizenship with Social Equity**

Refers to the development of a set of practices aimed at reducing the social and digital divide through the use and exploitation of digital technologies.

Due to the technological, social, economic and environmental changes, it is necessary not only the development of specific competencies related to the area of technical training but also the development of competencies for human development. These competencies will help to continue learning throughout life, for innovation and creativity in individual and teamwork, critical thinking, problem-solving with social responsibility and environmental awareness and ethical commitment.

The development of the curriculum is oriented to the development of specific linguistic and human competencies, which are articulated with the axes established by the current educational policy, which are detailed below.

- **Education for Sustainable Development**

"Sustainable development" is based on the idea that, since the resources are finite, we must develop as far as they allow, which generates a struggle between "development and the environment". On the other hand, "sustainable development" advances towards an idea of greater harmony between human beings and ecosystems, understanding that the world is not broad and unlimited as we had believed, a conception that has provoked a revolution in the mentality of the last two generations.

- **Digital Citizenship with Social Equity**

Digital citizenship implies the development of a set of practices that make it possible to reduce the social and digital divide through the use and exploitation of digital information and communication technologies, based on the implementation of policies for the expansion of solidarity and universal connectivity.



The concept of "digital citizenship" arises in the international debate and has been defined as the norms of behavior concerning the use of technology. Digital citizenship" implies the understanding of human, cultural, economic and social issues related to the use of Information and Communication Technologies (ICTs), as well as the application of behaviors relevant to that 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 CEFR, 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 Sayınsoy, 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 established 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.
Scenariio	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 established 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 Digital Citizenship with Social Equity Strengthening of Planetary Citizenship with Identity
Goals	"Can Do" performance descriptors based on CEFR.



Element	Definition
<p>Oral and Written Comprehension</p> <p>Listening and Reading</p> <p>Continued, Table 2. Curricular elements of English Oriented to Accommodations Operations and Management curriculum.</p>	<p>What a learner can understand or do when listening and/or reading.</p>
<p>Oral and Written Production</p> <p>Spoken production, Spoken Interaction and Writing</p> <p>Performance Indicator</p> <p>Pedagogical Task</p> <p>Learnings</p> <p>Functions</p> <p>Grammar</p> <p>Vocabulary</p> <p>Phonology</p>	<p>What a learner can produce in an oral and/or written way.</p> <p>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: Verb-Action and Condition.</p> <p>They are communicative or non-communicative activities that demand knowledge, skills and abilities and occur in the classroom.</p> <p>This is what learners need to know to communicate effectively within a domain, scenario and theme.</p> <p>The use of spoken discourse and/or written texts in communication for a particular purpose (e.g. asking and giving information, describing)</p> <p>The grammatical components that will be covered in the unit.</p> <p>Words learners need to know to communicate effectively within a domain, scenario and theme.</p> <p>The part of the lesson that addresses the Learners ability to hear, identify, and manipulate sounds.</p>

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 ²² : Elija un elemento.	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learner can...	The student...	The teacher will...
Essential Competences.		
New Citizenship Axis.		

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening:		
------------	--	--

²² 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:																										
Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management								Level: Tenth																		
Teacher:								Year:																		
Scenarios Theme and Goals	February				March			April		May		June		July		August		September		October		November		December		Hours
	1	2	3	4																						
Scenario																										
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:	CEFR: B1.1	
Teacher:	Level:	
Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management	Scenario:	Time: hours
Essential question:	Themes:	
Essential Competences:	New Citizenship Axis ²³ :	
Goals	Task Mediation Activity	Indicators
Essential Competences. New Citizenship Axis. Oral and Written Comprehension Listening: Reading: Oral and Written Production Spoken Interaction Spoken Production:	<p>Task-Building Process:</p> <p>Pre-Task:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions as mention. <p>Task Rehearsal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Expose learners to authentic materials to deal with 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary. 	



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

²³ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Curricular Structure

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



SCENARIOS	(320 HOURS PER LEVEL)	
	ELEVENTH GRADE	
	Weekly Hours	Yearly Hours
1. Public Relations in Hotels 1.2 Public Relations Strategies	8	80
2. Best Hotel Ever 2.1 Hotel Advertising and Marketing Strategies	8	80
3. The Best Communication 3.1 Best Way to Communicate with Co-workers 3.2 Helping to develop the Community	8	80
4. Entertainment and Art 4.1 Types of Activities 4.2 Events and Art	8	80
Total hours		320



SCENARIOS	(200 HOURS PER LEVEL)	
	TWELFTH	
	Weekly Hours	Yearly Hours
1. Wellness and Getaway Experience 1.1 Wellness and Health 1.2 Getaway Experience	8	80
2. Housekeeping Protocols 2.1 Cleanliness 2.2 Laundry	8	40
3. Quality in Hotels 3.1 Checking Quality	8	40
4. Hotel Maintenance 4.1 Preventive and Corrective Maintenance	8	40
Total hours		200

Curricular Grid

Tenth

S.1. Proud of your Country

1	2
Theme	Theme
Geography, and Tourism in Costa Rica	Tourism Organizations
40 Hours	40 Hours

S.2. Customer Service

1	2
Theme	Theme
Profile	Protocols
40 Hours	40 Hours

Eleventh

S1. Public Relations in Hotels

1
Theme
Public Relations Strategies
80 Hours

S.2 Best Hotel Ever

1
Theme
Hotel Advertising and Marketing Strategies
80 Hours

Twelfth

**S1. Wellness and Getaway
Experience**

1	2
Theme	Theme
Wellness and Health	Getaway Experience
40 Hours	40 Hours

S2. Housekeeping Protocols

1	2
Theme	Theme
Cleanliness	Laundry
20 Hours	20 Hours



Tenth

S.3 Ccheck in... Check out

1

Theme

Check in... Check Cut
 Procedures

80 Hours

Eleventh

S3. The Best Communication

<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">Theme</p> <p style="text-align: center;">Best Way to Communicate with Co- workers</p> <p style="text-align: center;">40 Hours</p>	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">Theme</p> <p style="text-align: center;">Helping to develop the Community</p> <p style="text-align: center;">40 Hours</p>
--	---

Twelfth

S3. Quality in Hotels

1

Theme

Checking Quality

40 Hours



Tenth

Eleventh

Twelfth

S4. Bellboys, Luggage and Petty Cash

1	2
Theme	Theme
Bellboys and Luggage	Petty Cash and Money Management in a Hotel
40 Hours	40 Hours

S4. Entertainment and Art

1	2
Theme	Theme
Types of Activities	Events and Art
40 Hours	40 Hours

S4. Hotel Maintenance

1
Theme
Preventive and Corrective Maintenance
40 Hours



Curriculum Scope and Sequence

Tenth Grade-First Level

Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 1</p> <p>Proud of your Country</p> <p>(80 hours)</p>	<p>Theme 1.1</p> <p>Geography, and Tourism in Costa Rica</p> <p>(40 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Communicate 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. • Listening: Understand the main points and important details in audios and other recordings. • Reading: Comprehend vocabulary about geography and interesting facts about Costa Rica. • Spoken Interaction: Describe geography and interesting facts about Costa Rica accurately and with the appropriate vocabulary. • Spoken Production: Talk about geography and interesting facts about Costa Rica around their community accurately and with the necessary vocabulary. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Write descriptions of past events, activities, or personal experiences.



Escenario	Themes	Goals
	Theme 1.2 Tourism Organizations (40 hours)	<ul style="list-style-type: none"> • Understand tourism organizations while showing effective communication. • 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. • Listening: follow detailed information about tourism organizations. • Reading: Understand clearly written, straightforward information about organizations. • Spoken Interaction: Describe how to do something, giving detailed instructions by creating dialogues about tourism organizations. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Write a description of a career in tourism, a trip – real or imagined.



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



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



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



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



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



Eleventh Grade-Second Level

Scenario	Themes	
<p>Scenario 1</p> <p>Public Relation in Hotels</p> <p>(80 hours)</p>	<p>Theme 1.1</p> <p>Public Relation Strategies</p> <p>(80 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Understand the importance of public relations essential strategies for hospitality industry. • Visualize how public relations strategies benefit hospitality industry • Listening: Identify a simple chronological sequence in a recorded narrative or dialogue. • Reading: Scan short texts to locate specific information. • Spoken Interaction: Use fixed expressions to keep a conversation going (e.g. 'I see.', 'right'). • Spoken Production: Talk about public relations strategies in accommodation industry. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Write a short, simple factual description of (a draft) about essential public relations strategies in hotels.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 2</p> <p>Best Hotel Ever</p> <p>(80 hours)</p>	<p>Theme 2.1</p> <p>Hotel Advertising and Marketing Strategies</p> <p>(80 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establish goals and concrete tasks based on his/her own expectations and how he/she wants to achieve them. • Investigate about innovative marketing strategies to advertise hotels. • Listening: Follow rapid or extended speech but may require repetition or clarification. • Reading: Follow chronological sequence in a formal structured text. • Spoken Interaction: compare and contrast alternatives about what to do, where to go, etc. • Spoken Production: Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Write a detailed description of a simple process.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 3 The Best Communication (80 hours)</p>	<p>Theme 3.1 Best Way to Communicate with Co-workers (40 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Analyze his/her own ideas in order to improve and help others. Contribute to the development of others by giving relevant opinions and showing respect to others. Listening: Distinguish between main ideas and supporting details in a simple presentation or lecture. Reading: Identify key information in an extended text or article. Spoken Interaction: Use simple language to convey the basic facts about a negotiating position. Spoken Production: give an opinion when asked directly, provided they can ask for repetition. Produce familiar sounds and prosodic patterns. Writing: Make simple, logical paragraph breaks in a longer text.



Escenario	Themes	Goals
	<p>Theme 3.2</p> <p>Helping to develop the Community</p> <p>(40 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Develop different values and attitudes through the creation of spaces to practice them and improve them in a responsible way as a teamwork. • Discuss ideas about the importance of helping to develop the Community in order to have a better future. • Listening: recognize examples and their relation to the idea they support. • Reading: identify the writers' communicative purpose in a text. • Spoken Interaction: express opinions as regards possible solutions, giving brief reasons and explanations. • Spoken Production: Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: make and justify a simple point of view in a work-related document.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 4 Entertainment and Art (80 hours)</p>	<p>Theme 4.1 Types of Activities (40 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Discuss thoughts in an open and safe way regarding empowerment and entrepreneurship. • Communicate effectively about the advantages and disadvantages of entertainment and art as interesting activities in a hotel for guests. • Listening: distinguish between main ideas and supporting details in familiar, standard texts. • Reading: make simple inferences based on information given in a short article. • Spoken Interaction: discuss options and possible actions. • Spoken Production: Develop an argument giving reasons in support of or against a particular point of view. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Comment on factual information within their field of interest.



Scenario	Themes	Goals
	<p>Theme 4.2</p> <p>Events and Art Activities</p> <p>(40 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analyzes the different responses towards problems in order to find the most effective one that will lead to a respectful solution. • Assumes an active, reflexive and constructive role in the local, national and global community engaging in activities that respect the human rights and the universal ethical values. • Listening: recognize simple expressions of agreement and disagreement in extended discussions, if conducted in clear standard speech. • Reading: Recognize the different events and art activities in a hotel reading about it. • Spoken Interaction: Suggest possible solutions to a problem using simple language. • Spoken Production: Talk about phrases and vocabulary using to agree or disagree politely. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Support a main idea with explanations and examples in a structured paragraph on a familiar topic.



Twelfth Grade-Third Level

Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 1 Wellness and Getaway Experience</p> <p>(80 hours)</p>	<p>Theme 1.1 Wellness and Health</p> <p>(40 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uses knowledge of the world, knowledge of discourse structures, knowledge of culture to predict and guess. • Produce clear and coherent development of tasks. • Listening: Understand instructions delivered at normal speed and accompanied by visual support. • Reading: Extract relevant details in everyday letters, brochures and short official documents. • Spoken Interaction: Collaborate in simple, shared tasks and work towards a common goal in a group by asking and answering straightforward questions. • Spoken Production: Ask for changes to a hotel, restaurant or transportation reservation on the phone. • Writing: Can take notes as a list of key points during a straightforward lecture, provided the topic is familiar, and the lecture is both formulated in simple language and articulated clearly.



Scenario	Themes	Goals
	<p>Theme 2.1</p> <p>Getaway Experience</p> <p>(40 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluate a speaker's point of view, reasoning, and use of evidence and rhetoric, assessing the stance, premises, links among ideas, word choice, points of emphasis, and tone used. • Produce clear and coherent development of tasks. • Listening: Recognize simple expressions of agreement and disagreement in extended discussions, if conducted in clear standard speech. • Reading: Understand basic types of standard letters and emails on familiar topics (e.g. enquiries, complaints). • Spoken Interaction: Give straightforward descriptions on a variety of familiar subjects. • Spoken Production: Can show how new information is related to what people are familiar with by asking simple questions. • Writing: Point out the most important episodes and events in a clearly structured narrative in everyday language and explain the significance of events and the connections between them.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 2 Housekeeping protocols</p> <p>(40 hours)</p>	<p>Theme 2.1</p> <p>Cleanliness (20 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Communicate ideas accurately about cleaning by performing tasks in couples or groups. • Support communication across cultures by initiating conversation, showing interest and empathy by asking and answering simple questions, and expressing agreement and understanding. • Listening: Respond to instructions for servicing the room. • Reading: Can understand problem and solution relationships in a structured text. • Spoken Interaction: Respond to a guest request for more supplies or linen. • Spoken Production: Explain how something works by providing examples that draw on people’s everyday experiences. • Writing: Write emails/letters responding to personal news and views in detail.



Scenario	Themes	Goals
	<p>Theme 2.2</p> <p>Laundry</p> <p>(20 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborate with peers in daily life and future jobs. • Give a prepared straightforward presentation on a familiar topic within his or her field clear enough to be followed without difficulty must of the time. • Listening: Understand advice and instructions for resolving a problem with a product or piece of equipment. • Reading: Understand clearly written, straightforward instructions on how to use a piece of equipment. • Spoken Interaction: Respond to ideas and suggestions in informal discussions. • Spoken Production: Make an aspect of an everyday topic clearer and more explicit by conveying the main information in another way. • Writing: Write emails/letters responding to personal news and views in detail.



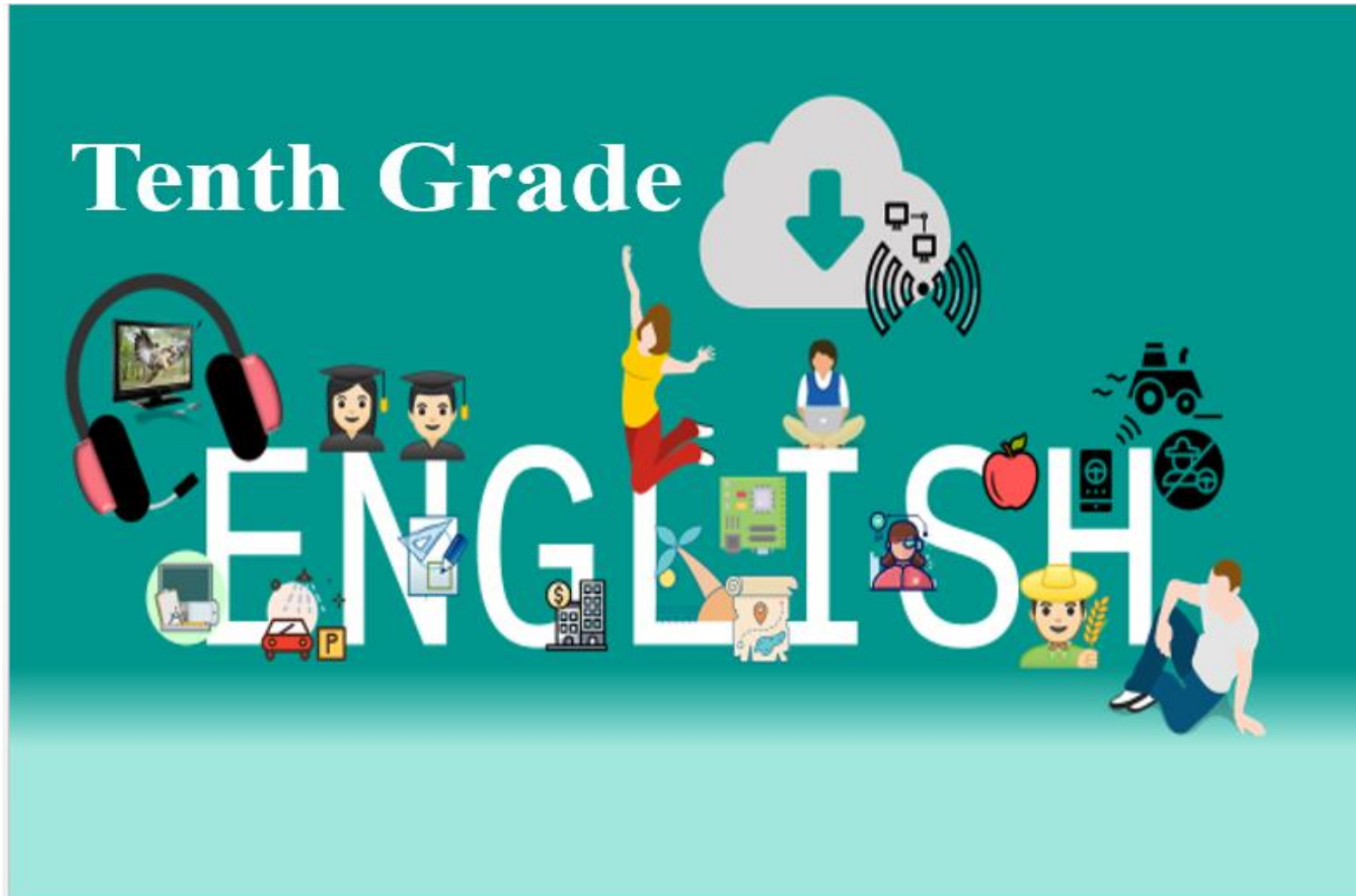
Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 3 Quality in Hotels (40 hours)</p>	<p>Theme 3.1 Checking Quality (40 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborate with peers in daily life and future jobs. • Take principles learned in class. • Listening: Ask why someone thinks something, or how they think something would work. • Reading: Recognize the general line of a written argument though not necessarily all the details. • Spoken Interaction: Collaborate in simple, shared tasks and work towards a common goal in a group by asking and answering straightforward questions. • Spoken Production: Introduce a conversation topic with the present perfect and provide details in the past. • Writing: Take notes during a lecture that are precise enough for his/her own use at a later date, provided the topic is within his/her field of interest and the lecture is clear and well structured.



Escenario	Temas	Goals
<p>Escenario 4 Hotel Maintenance (40 hours)</p>	<p>Theme 4.1 Preventive and Corrective Maintenance (40 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Express how order and cleanliness can help in human beings in their quality life. • Collaborate as a group trying to solve problems created by human beings through order and cleanliness in our society with social equity. • Listening: Infer speakers' opinions in conversations on familiar everyday topics. • Reading: Recognize the general line of a written argument though not necessarily all the details. • Spoken Interaction: Report the opinions of others, using simple language. • Writing: Write a detailed description of a process.



Curricular Design – First Level



Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 1: Proud of your Country	Time: 40 hours
Essential Question:	Theme 1.1: Geography, and Tourism in Costa Rica	
Essential Competences: 4. Autonomy	New Citizenship Axis ²⁴ : 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

²⁴ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Goals Learners can...	Performance Indicator The learner...	Pedagogical Task The teacher will...
		and communicate information about our regional context.
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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about geography and interesting facts about Costa Rica. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to geography and interesting facts about Costa Rica.
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.	



Goals Learners can...	Performance Indicator The learner...	Pedagogical Task The teacher will...
<p>Spoken Production: Talk about geography and interesting facts about Costa Rica around their community accurately and with the necessary vocabulary.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Talk about geography and interesting facts about Costa Rica around their community accurately and with the necessary vocabulary.</p> <p>Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</p>	<p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</p> <p>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about geography and interesting facts about Costa Rica.</p>
<p>Writing: Write descriptions of past events, activities, or personal experiences.</p>	<p>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>	<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</p>

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
		geography and interesting facts about Costa Rica.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Describing past events. Talking about geography and interesting facts about Costa Rica. Identifying the different places in the community. <p>Discourse Markers</p>	<p>Simple present tense</p> <ul style="list-style-type: none"> Costa Rica has a population of 4.1 million. The capital is San Jose, with a metro area population of approximately 2 million. The life expectancy is almost 77 years, one of the highest in the world. <p>Simple Past tense</p>	<ul style="list-style-type: none"> Descriptive adjectives. (beautiful, huge, amazing, big, small, wooden, metal, glass, etc) <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, compara</p>	<ul style="list-style-type: none"> Review on voiceless vs voiced sounds. Types of consonants: plosive, nasal, bilabial, fricative, affricate, glides, semi-vowels.

Learnings

<p>Connecting words (and, but, because, furthermore, moreover, for example)</p> <p>The park in my community is really clean because there are many garbage bins around.</p> <p>I don't visit the church but I visit the park.</p> <p>Similarity or Comparison</p> <p>Similarly, likewise, in like manner, analogous to.</p> <p>Linking words:</p> <p>Sequential: first, second, later, then, after that, finally.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Artisans began to fashion crafts such as necklaces, ceramics, ocarinas and the famous metates (sculpted stones for grinding crops). During the 18th century peasant agriculture expanded from original settlements in Cartago towards the west Heredia, San José, Alajuela. In many small farms, mostly family properties grew crops and raised cattle, pigs and fowl. <p>Past Progressive.</p> <ul style="list-style-type: none"> I was walking through the Manuel Antonio National 	<p>five, , rural, academic, global, radical, theoretical, applied, elementary, soviet, imaginative, symbolic, unique, botanical, ethnic, strategic, imaginary, behavioral, ecological,</p> <p>See Appendix #1</p> <p>Interesting Facts about Costa Rica</p> <ul style="list-style-type: none"> Less than 1% of Costa Ricans are of indigenous ancestry. 94% are of European or mestizo ethnicity. The Costa Rican diet is rice and black beans, along with bread, chicken or meat, vegetables, salads, and fruits, it is called "casado". 	
---	---	---	--



Learnings

	<p>Park and saw the new amazing beach there.</p> <ul style="list-style-type: none"> • When I was drinking coffee, the tour guide called us to go to the Central Market. <p>There is/there are (review)</p> <ul style="list-style-type: none"> • There are seven provinces; San Jose, Alajuela, Heredia, Cartago, Guanacaste, Puntarenas, and Limon. • There are more than 121 volcanic formations in Costa Rica, and seven of them are active. <p>Superlatives</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poás Volcano has the second widest crater in the world and Arenal is one of 	<ul style="list-style-type: none"> • Rice and beans mixed together for breakfast is called GALLO PINTO. • The average wage laborer is about \$10 per day, the highest in Central America. • Costa Ricans refer to themselves as “Ticos” (males) and “Ticas” (females). • There are 801 miles of coastline in Costa Rica. • Costa Rica is divided into seven provinces; San Jose, Alajuela, Heredia, Cartago, Guanacaste, Puntarenas, and Limon. • There are more than 121 volcanic formations in Costa Rica, and seven of them are 	
--	---	--	--



Learnings

	<p>the ten most active volcanoes in the world.</p> <ul style="list-style-type: none"> • The largest island of Costa Rica is Calero Island. 	<p>active. Poas Volcano has the second widest crater in the world and Arenal is one of the ten most active volcanoes in the world.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costa Rica hosts more than 5% of the world's biodiversity. • Costa Rica's marine area reaches 580,000 km², approximately 10 times larger than its land area of only 52,100 km². • Though Costa Rica has its own currency (the Colon), many stores list prices in terms of US\$. • There are about 52 species of hummingbirds in Costa Rica, making Costa 	
--	---	--	--



Learnings

		<p>Rica a true hummingbird capital.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • There are about 750,000 species of insects that live in Costa Rica, including about 20,000 different types of spiders. • Costa Rica is one of the most valued environmental destinations. Approximately 25% of the country has protected forests and reserves. • The Costa Rican government is 	
--	--	--	--



Learnings

		<p>democratic, with presidential elections every 4 years, and no standing army.</p> <p>Online resources</p> <p>https://en.wikipedia.org/wiki/History_of_Costa_Rica</p> <p>http://www.travelcostarica.net/history</p> <p>http://www.costarica21.com/Costa-Rica-History.html</p> <p>https://www.costaricaguides.com/costa-rica-info/costa-rica-regions/costa-rica-history/</p>	
--	--	--	--



Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 1: Proud of your Country	Time: 40 hours
Essential Question: Why do we need tourism organizations in Costa Rica?	Theme 1.2: Tourism Organizations	
Essential Competences: 8. Effective Communication	New Citizenship Axis ²⁵ : 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	Explains the importance of regional businesses and companies in a community and how they help in the	Show strategies to accept what is best for

²⁵ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
sustainable development and growth of their own community.	sustainable development and growth of their own community.	individual and collective well-being in a society.
Oral and Written Comprehension		Task Building Process
Listening: follow detailed information about tourism organizations.	Follows detailed information about tourism organizations.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about organizations. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to organizations. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse
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	



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
<p>Writing: Write a description of a career in tourism, a trip – real or imagined.</p>	<p>correctly and by eliciting repetition of new sounds.</p> <p>Writes a description of an event, a recent trip- real or imagined using the vocabulary related to tourism organizations.</p>	<p>markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</p> <p>4. Give learners-controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about organizations.</p> <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><u>Functions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Telling about tourism organizations in your country. Describing experiences and events. <p><u>Discourse Markers</u></p> <p>Sequence connectors</p> <p>And, or, but, so, first, then, later, before, finally, after.</p> <p>Go straight one block, then turn left.</p> <p>Similarity or Comparison</p> <p>Similarly, likewise, in like manner, analogous to.</p>	<p>Simple present tense.</p> <ul style="list-style-type: none"> The main changes involve: strengthening formulation processes and implementation of tourism development planning, investor attraction and consultancy. The institution continues the course of organizational changes. <p>Present Progressive</p> <ul style="list-style-type: none"> I am looking for information about 	<p>What is the ICT?</p> <p>General Information</p> <ul style="list-style-type: none"> Telephone: (506) 2299-5800. If you know the extension, dial 2299 and the extension number you wish to communicate with. Address Postal Code: 777-1000 San Jose. Opening times: Monday through Friday from 8:00 a.m. to 4:00 p.m. 	<p>Review on voiceless vs voiced sounds.</p> <p>Types of consonants: plosive, nasal, bilabial, fricative, affricate, glides, semi-vowels.</p>

Learnings

	<p>volcanoes in Costa Rica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • He is going to the beach in Guanacaste. • I am going to buy handicrafts for my friends in Germany. <p>Comparatives and superlatives</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tourist buses are the more colorful vehicles than others in the city. • Electric trains are the less expensive than other trains in many countries. 	<p>Tourism National Chamber</p> <p>Cámara Nacional de Turismo Canatur</p> <p>Information</p> <p>Telephone:+506-2234-6222 Email:info@canatur.org Province: San José Canton: Central Distrit: Zapote Address</p> <p>Online Resources</p> <p>https://www.ict.go.cr/es/</p>	
--	---	--	--



Learnings			
	<ul style="list-style-type: none"> • These mango trees are taller than those ones. • The most beautiful tourist attraction here is Manuel Antonio National Park. <p>Questions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Are your travel/tourism agency affiliated to CANATUR? • Have you been interested in tours? • Can I get some information about Costa 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: 40 hours
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



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Oral and Written Comprehension		global society in all their dimensions.
Oral and Written Comprehension		Task Building Process
Listening: 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
Reading: Extract the key details from simple informational materials.	Identifies key details in written texts about accommodation industry and its main concepts.	
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: 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.	
Spoken Production: Make a presentation about professional profile of a tourism worker and their different position in the field.	Makes a presentation about professional profile of a tourism worker and their different position in the field.	



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	the essential question.
<p>Writing: Write a descriptive paragraph about professional profile of a tourism worker and their different position/or the soft skills required in the field.</p>	Writes a descriptive paragraph about professional profile of a tourism worker and their different position/or the soft skills required in the field.	<p>4. Give learners-controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about professional profile.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on professional profile.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about a professional profile in Tourism field.</p>



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Recognizing the best practices about customer service in hotels or accommodations. Describing experiences and events. <p>Discourse Markers</p> <p>Connecting words cause and effect, contrast</p> <p>Connecting words giving a reason</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>Simple Past</p> <ul style="list-style-type: none"> The hotel manager assumed that I was a celebrity. The professional profile changed according to your position. <p>Present perfect</p> <ul style="list-style-type: none"> The tour guide has had major changes about the visited sites. The spa manager has prepared a double sided nail brush, a roller foot massager and a face towel. <p>Phrasal verbs, extended</p> <p>Back someone up /support /</p> <ul style="list-style-type: none"> My wife backed me up over my decision to work in Greece this year. 	<p>Customer Service in Accommodation Operations</p> <p>Hotel customer service is the care provided by hotels to guests before, during, and after their stay.</p> <p>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>Positions in Accommodation Operations</p> <ul style="list-style-type: none"> •travel agent •hotel manager •spa manager •tour operator 	<p>Identify the following sounds:</p> <p>[ə] as in father and actor</p> <p>[ɜ] 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>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>Break up/ end a relationship/</p> <ul style="list-style-type: none"> • My girlfriend and I broke up before I traveled to China and Vietnam. <p>Call on someone/ ask for an answer or opinion</p> <ul style="list-style-type: none"> • The tour guide called on me for the first question about history. <p>Call on someone/ visit someone</p> <ul style="list-style-type: none"> • We called on you last night to show you the new tour to Jordan, Turkey and Egypt but you weren't home. <p>Call someone up/ phone</p> <ul style="list-style-type: none"> • Give me your phone number and I will call you up when we will be in Egypt. 	<ul style="list-style-type: none"> • event & conference organizer • tour guide • executive chef • sommelier • Pr manager • leisure activity co-ordinator <p>Highly desirable attributes to work in Tourism sector Knowledge, Skills and Abilities:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Technical High School Diploma in the field of Tourism. • Tour Guide certification may be an asset. • Extensive knowledge of local history, buildings, artifacts, and amenities. • Knowledge of a second language. 	



Learnings			
		<ul style="list-style-type: none"> • Empathy and emotional intelligence • Excellent communication skills. • Teamwork. • Excellent organizational skills. • Stress and time management. • Problem-solving. • Strategy and innovation • Good customer service skills. 	
		See Appendix #2	



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
Listening: Identify simple information in a short video.	Identifies main points about emergencies /epidemics/or pandemics protocols in a short video.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about emergencies /epidemics/or pandemics protocols in tourism sector. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to 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. 4. Give learners-controlled practice in using the target language vocabulary
Reading: Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.	Recognizes specific information in written articles/conversations/ and dialogues about emergencies /epidemics/or pandemics protocols.	
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: 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.	
Spoken Production: Talk about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about emergencies	Talks about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about emergencies /epidemics/or pandemics protocols in tourism sector.	



<p>/epidemics/or pandemics protocols in tourism sector.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</p>	<p>structures and functions about emergencies /epidemics/or pandemics protocols in tourism sector.</p>
<p>Writing: use appropriate outlines to organize ideas.</p>	<p>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.</p>	<p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on emergencies /epidemics/or pandemics protocols in tourism sector.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about emergencies /epidemics/or pandemics protocols in tourism sector.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Following Instructions in protocols for emergencies/epidemics and pandemics in Tourism Sector. Giving information. 	<p>Used to</p> <ul style="list-style-type: none"> The protocol that I used to set in the front desk was very strong and useful for employees. 	<p>COVID-19: PUTTING PEOPLE FIRST</p> <p>The worldwide outbreak of COVID-19 has brought the world to a standstill, and tourism has been the worst affected of all</p>	<p>Identify the following sounds:</p> <p>[ə] as in father and actor</p>



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><u>Functions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Identifying protocols in accommodation operations. Recognizing vocabulary about protocols and regulations. Describing experiences and events. Discourse Markers <p><u>Discourse Markers</u></p> <p>Connecting words cause and effect, contrast</p> <p>Connecting words giving a reason</p> <ul style="list-style-type: none"> Due to due to the fact that Owing to owing to the fact that Because 	<ul style="list-style-type: none"> When I was a child I used to stay in a resort hotel in Puntarenas. <p>Past</p> <ul style="list-style-type: none"> All of the regulations about security were techniques were necessary for those buildings. She took her breakfast only in a hotel. <p>Present perfect.</p> <ul style="list-style-type: none"> This technique has been considered one of the most common ones used by artists 	<p>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"> By cooperating closely with the World Health Organization (WHO), the lead UN agency for the management of this outbreak; by ensuring with WHO that health measures are implemented in ways that minimize unnecessary impact on 	<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			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> • Because of • Since • As 	<p>around the globe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • The hotel employees have used use a range of protocols in the different departments. • The safest hotels have designed security programs for the employees and guests due to COVID 19. <p>Common Questions about symptoms</p> <p>Questions to know from the tourists:</p>	<p>international travel and trade;</p> <ul style="list-style-type: none"> • by standing in solidarity with affected countries; and • by emphasizing tourism's proven resilience and by standing ready to support recovery. <p>Protocols for Safety and Security of rooms</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protect their body from harmful chemicals by wearing thick gloves. • Protect their eyes by wearing masks 	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> • What's your name? • Do you suffer from any condition? • Are you allergic to this/these drugs? • Have you suffer from...? • How do you feel...? <p>Chronic Cough</p> <ul style="list-style-type: none"> • How long have you had the cough? • Did your cough start with an illness or a lung infection? • Do you cough all of the time, or 	<p>or goggles if required.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Must use caution sign to mark wet floors. • Clean spilled liquids immediately to reduce chances of slipping. • Use swivel head mops to avoid inappropriate body posture while cleaning. • Wear close toe-non slip footwear while working. • Use appropriate body postures 	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>only during or after activity?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Do you cough after meals? • What time of the day is your cough the worst? • Do you cough up mucus? If so, what color is the mucus? Is it thick and viscous, or is it thin and runny? How much mucus do you cough up? • Do you experience wheezing with your cough? • Have you had a fever recently? • Have you lost weight recently? 	<p>while working to avoid cramps.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Request for peer assistance while moving heavy loads such as furniture. • Keep the guests' documents, ornaments, or other articles safe. <p>See appendix #3 for more Protocols.</p> <p>Resources Online</p> <p>https://www.nationaljewish.org/patients-visitors/patient-info/prepare-for-your-appointment/doctor-may-ask</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> Do you ever have night sweats? <p>Shortness of Breath</p> <ul style="list-style-type: none"> Do you feel you have to work hard to breathe? How often do you feel short of breath? Are you short of breath all of the time, or only during or after activity? Do you also have a cough? Do you experience wheezing with your shortness of breath? 	<p>Recommendations to deal with the new Coronavirus-(COVID 19)</p> <p>Safe Travel's Global Protocols & Stamps for the New Normal https://wttc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp</p>	



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



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>you wheeze more than others?</p> <ul style="list-style-type: none"> • During what part of the day do you typically wheeze? • Is it worse at certain times than at others? • Do you also feel short of breath when you wheeze? • Do you ever feel like you're choking? • If so, is the discharge thick and viscous, or thin and slimy? What color is the discharge? How 		



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>much mucus are you producing?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Do you feel like you have to clear your throat all of the time? • Have you had a fever recently? • Have you lost weight recently? • Do you ever have night sweats? <p>Important phone numbers in Costa Rica are:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 911 Emergencies. • 116 International reverse charging. • 117 Police. • 118 Fire and Paramedic Department. 		



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> • 128 Ambulances. • 123 Electric company. • 128 Red Cross. • 441-0744 Airport information. • 2210 Emergencies National Commission 		

Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 3: Check in...Check out	Time: 80 hours
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 Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
<p>Make decisions and act considering their own and others' well-being understanding the deep connection between those elements.</p>	<p>Connects and identifies assertively with his/her surroundings.</p>	<p>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.</p>
<p>Assume an active, reflexive and constructive role in the local, national and global community engaging in activities</p>	<p>Promotes the appropriate fulfillment of his/her own responsibilities in order to achieve a universal goal.</p>	<p>Promote the rights and duties of a planetary citizenship in order to develop as a person inside the society.</p>
<p>Oral and Written Comprehension</p>		<p>Task Building Process</p>
<p>Listening: Identify simple information in a short video.</p>	<p>Identifies main points of Check in and Check out procedures in a short video.</p>	<p>1. Create opportunities for</p>



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
<p>Reading: Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.</p>	<p>Recognizes specific information in written conversations and dialogues about Check in and Check out procedures in a hotel.</p>	<p>schemata-building to introduce the meaning of unknown</p>
<p>Oral and Written Production</p>		
<p>Spoken Interaction: give basic technical instructions in their field of specialization.</p>	<p>Explains in small groups specific information in oral way conversations and dialogues about Check in and Check out procedures in a hotel.</p>	<p>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.</p>
<p>Spoken Production: Talks about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about Check in and Check out procedures in a hotel.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Talks about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about Check in and Check out procedures in a hotel.</p> <p>Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</p>	<p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</p>
<p>Writing: use appropriate outlines to organize ideas.</p>	<p>Writes your own procedures about specific information related to Check in and Check out regulations in a hotel,</p>	<p>4. Give learners-controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about Check in and Check</p>



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
	writes all the information and vocabulary acquired in the classroom.	out procedures in a hotel. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on Check in and Check out procedures in a hotel. 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
Functions <ul style="list-style-type: none"> Dealing with customers. 	Front desk vocabulary Receptionist: Thank you for calling (<i>Hotel Name</i>), How	The Importance of Front Desk The organization chart of the Front Office	Identify the following sounds:



Learnings

<ul style="list-style-type: none"> • Designing procedures for a hotel. • Making presentations (role plays) about Check in and Check out procedures in a hotel. <p><u>Discourse Markers</u></p> <p><u>Contrasting ideas</u> But, however although / even though, Despite / despite the fact that, In spite of / Nevertheless. While, Whereas, Unlike</p>	<p>may I help you? This is (<i>Guest Name</i>) Speaking, How may I help you?</p> <p>Receptionist: Thank you for calling the hotel (Hotel name), Have a nice evening!</p> <p>Receptionist: Thank you for staying with us, Have a nice journey.</p> <p>Receptionist: Allow me to transfer your call!</p> <p>Receptionist: I Will be glad to give you a wake-up call at 0600hrs. (<i>Guest Name</i>).</p> <p>Receptionist: I Have taken down your request for Airport Transfer, your car would be ready at 00715hrs.</p>	<p>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>Check in Process</p> <ul style="list-style-type: none"> • Record Checklist details. ... • Consider VIP guests. ... • Enquire about reservation. ... • Check room availability. ... • Confirm payment with pre-booked guest. ... • Confirm baggage type. ... • Determine whether the guest wants to pay in advance. 	<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>Minimal Pairs:</p> <p>/ eɪ / or / aɪ / practice</p>
--	--	--	--



Learnings

	<p>Receptionist: May I put you on hold while I check your request for Late departure.</p> <p>Receptionist: Hello Mr.David, Mr.Kevin is on the line would you want me to connect the call.</p> <p>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?</p> <p style="text-align: center;">Conversation #2</p> <p>Receptionist: Good morning. Welcome to The Grand Woodward Hotel.</p> <p>Client: Hi, good morning. I'd like to make a reservation for the third weekend in September. Do you have any</p>	<p>Check out Process</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>When Guest arrives at the reception to check in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) 	
--	---	---	--

Learnings

	<p>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. R: How long will you be staying? C: I'll be staying for two nights. R: How many people is the reservation for? C: There will be two of us. R: And would you like a room with twin beds or a double bed? C: A double bed, please. R: Great. And would you prefer to have a room with a view of the ocean? C: If that type of room is available, I would love to have an ocean view. What's the rate for the room? R: Your room is five</p>	<p>Present the Registration Card to guest for verifying / reconfirming preprinted details Like :</p> <ul style="list-style-type: none"> • First Name, Last Name. • Arrival Date. Time. • Departure Date, Expected time of departure. • Room Rate. • Room Number. • Room Type. • Method of payment. • Billing instructions. • Meal Plan • Request for ID Proof for local guest and Passport and Visa details for foreigners. <p>Following details to be completed:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salutation. • Designation. • Company Name. • Address Home / Business 	
--	---	---	--



Learnings

	<p>hundred and ninety dollars per night. Now what name will the reservation be listed under? C: Charles Hannighan. R: Could you spell your last name for me, please? C: Sure. H-A-N-N-I-G-H-A-N R: And is there a phone number where you can be contacted? C: Yes, my cell phone number is 555-26386. R: Great. Now I'll need your credit card information to reserve the room for you. What type of card is it? C: Visa. The number is 987654321. R: And what is the name of the cardholder? C: Charles H. Hannighan. R: Alright, Mr. Hannighan, your reservation has been made for the twenty-fourth of September for a room with a double bed</p>	<ul style="list-style-type: none"> • City, Country • Postal Code • Telephone / Fax / Mobile numbers. • Email address. • Contact Number / Person in case of emergency. • Purpose of Visit. <p>Passport details:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Passport Number. • Nationality and country of residence. • Date of Birth / Anniversary Date. • Passport Issue date and Expiry Date • Place of Issue of Passport. <p>Visa Details:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visa Number • Visa issue date and Expiry date. • Visa Place of issue. • Type of Visa. 	
--	--	---	--



Learnings

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.
C: Great, thank you so much.
R: My pleasure. We'll see you in September, Mr. Hannigan. Have a nice day.

See Appendix #4 for more conversations

- Proposed duration of Stay in the country.
- Arrived from.
- Proceeding to.
- Explain to the guest regarding late checkout policy if any.
- Request the guest to sign on the Registration Card.
- Scan / Photocopy of Passport and Visa copy and attach to the registration card.
- Front office assistant to also cross sign the registration card on the provided field.
- Update the guest details collected on regard to the Profile of the guest.
- File Registration card.

See Appendix #5

Online Resources



Learnings			
		https://www.youtube.com/watch?v=zKeIMFMIae0 https://www.youtube.com/watch?v=6TQyltUVuyM https://www.youtube.com/watch?v=wyqfYJX23lg https://www.youtube.com/watch?v=8vH5yTXvWpl https://www.youtube.com/watch?v=kq9Q9-U0vrc https://www.youtube.com/watch?v=FJrRiVjeOMc	



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: 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.



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Oral and Written Comprehension		Task Building Process
Listening: 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 introduce the meaning of unknown 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to theory of color. 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.	Describes the main information related to accommodation industry by reading a text about Bellboys and Luggage in a hotel.	
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: 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.	
Spoken Production: 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.	



Goals		Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...		The student...	The teacher will...
		Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	using the target language vocabulary structures and functions about equipment and its use at the office.
Writing: 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.	5. Engage learners to meaningful productive tasks based on equipment and its use at the office. 6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about related to Theory of Color.
Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology



Goals		Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...		The teacher will...
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Describing jobs and procedures. Showing comprehension of accommodation operations vocabulary. <p>Discourse Markers</p> <p>Comparison discourse markers.</p> <ul style="list-style-type: none"> Red means danger; however, blue represents peace. 	<p>Verbs of state</p> <ul style="list-style-type: none"> I believe that the bellboys are incredible important in a hotel if you need help or assistance. I love the orange color, in the front desk but I hate brown color on the walls. Some years ago, I wanted to travel to Madagascar but ironically now; I need to live there for my job in a national park. 	<p>Job Description</p> <p>A bellboy or bellhop (bellboy or bellhop A bellboy or concierge/ or portman) provides customer service to hotel guests in the following ways:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. Transportation assistance: Bellboys often assist guests in arranging for transportation, either by hailing cabs on the street, calling cabs or contacting other 	<p>Identify the following sounds:</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>Minimal Pairs:</p> <p>/ ɪə / or / eə / practice</p> <p>Luggage [læɡij]</p>

Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
	<ul style="list-style-type: none"> • She sees, hears, and smells beautiful flowers in this hotel. • The children seem to be happy with heated swimming pool in the hotel. • Thought: know, believe, and remember. <p>First and Second, and Third conditionals Conditionals</p> <ul style="list-style-type: none"> • First conditional: If I have enough 	<p>transportation services on behalf of the hotel patron.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. • 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. <p>Taken from: https://work.chron.com/responsibilities-bellboy-1644.html</p> <p>Tips for bellboys</p>



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
	<p>money, I will go to Vietnam.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Second conditional: If I had enough money, I would give the bellboy more money. • Third conditional: If I had had enough strength in my arms, I would have carried my luggage. <p>See Appendix: #6</p>	<p>Customary tip: \$1 to \$2 per bag, or a flat \$5 plus \$1 per bag, for storing bags or taking them to your room; \$1 to \$2 for a standard delivery; tip extra if you get a great room orientation.</p> <p>What is a luggage room in a hotel? 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 ²⁶ : Digital Citizenship with Social Equity	

²⁶ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task 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.

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
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.	



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
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.	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.
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.	4. Give learners-controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about petty cash and money in hotels.
Writing: Interpret and present written reports in with detailed information.	Writes well-structured reports about petty cash and money by explaining in detailed the information required.	5. Engage learners to meaningful productive tasks



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
		based on petty cash and money in hotels. 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.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
Functions <ul style="list-style-type: none"> Describing the use of petty cash in a hotel. Showing comprehension of the technical vocabulary. 	Past <ul style="list-style-type: none"> I used the money of petty cash for the taxi. Did you use the money of petty cash? 	Petty Cash. The petty cash fund allows you to pay cash for outside services that are not charged to a particular guest. Some examples of typical petty cash expenses include the purchase of newspapers and magazines for	Identify the following sounds: / əʊ / / aʊ / = Back Closing - the back of the tongue moves upwards (a long way upwards in the case of / aʊ /)

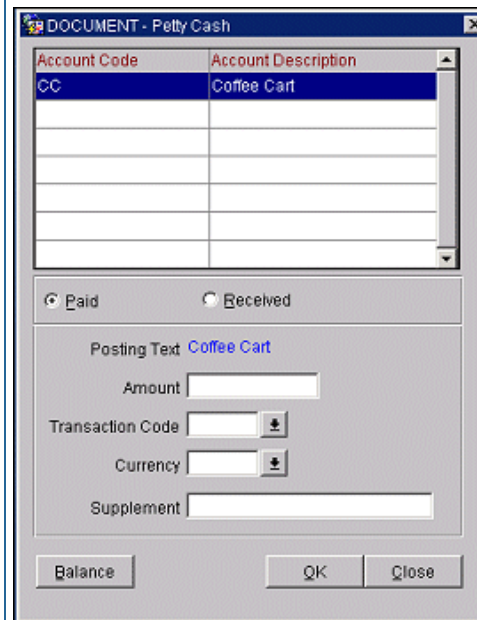
Learnings			
<ul style="list-style-type: none"> Expressing opinions. <p><u>Discourse Markers</u></p> <p><u>Comparison discourse markers.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Some people disagree with his theory, however, as it's never been proven. I absolutely must have more money, however I am so tired, and I think that I need vacations. 	<p>Past Perfect</p> <ul style="list-style-type: none"> I had purchasing medicines from the petty cash when my manager called on me. I had answering some questions from guests when the meeting began. <p>Past Perfect Continuous</p> <ul style="list-style-type: none"> I had been thinking for days when I lost Mr. Hines voucher. <p>Wh- questions in the Past Perfect Continuous</p>	<p>the hotel, postage costs, or errands by taxi.</p> <p>Petty Cash Voucher Format</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. This money is used for <u>hotel</u> purposes. Eg: Payment for flower bouquet, Payment for courier charges, Purchasing medicine for First Aid Box. All Petty Cash disbursements should be from the General Cashier. Amount (not to exceed \$100.00). Include attached receipt for the payment done. Reason/What it is petty cash was used. 	<p>towards the "center to back" of the mouth.</p> <p>Minimal Pairs:</p> <p>/ əʊ / or / aʊ / practice</p>



Learnings

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

- 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:

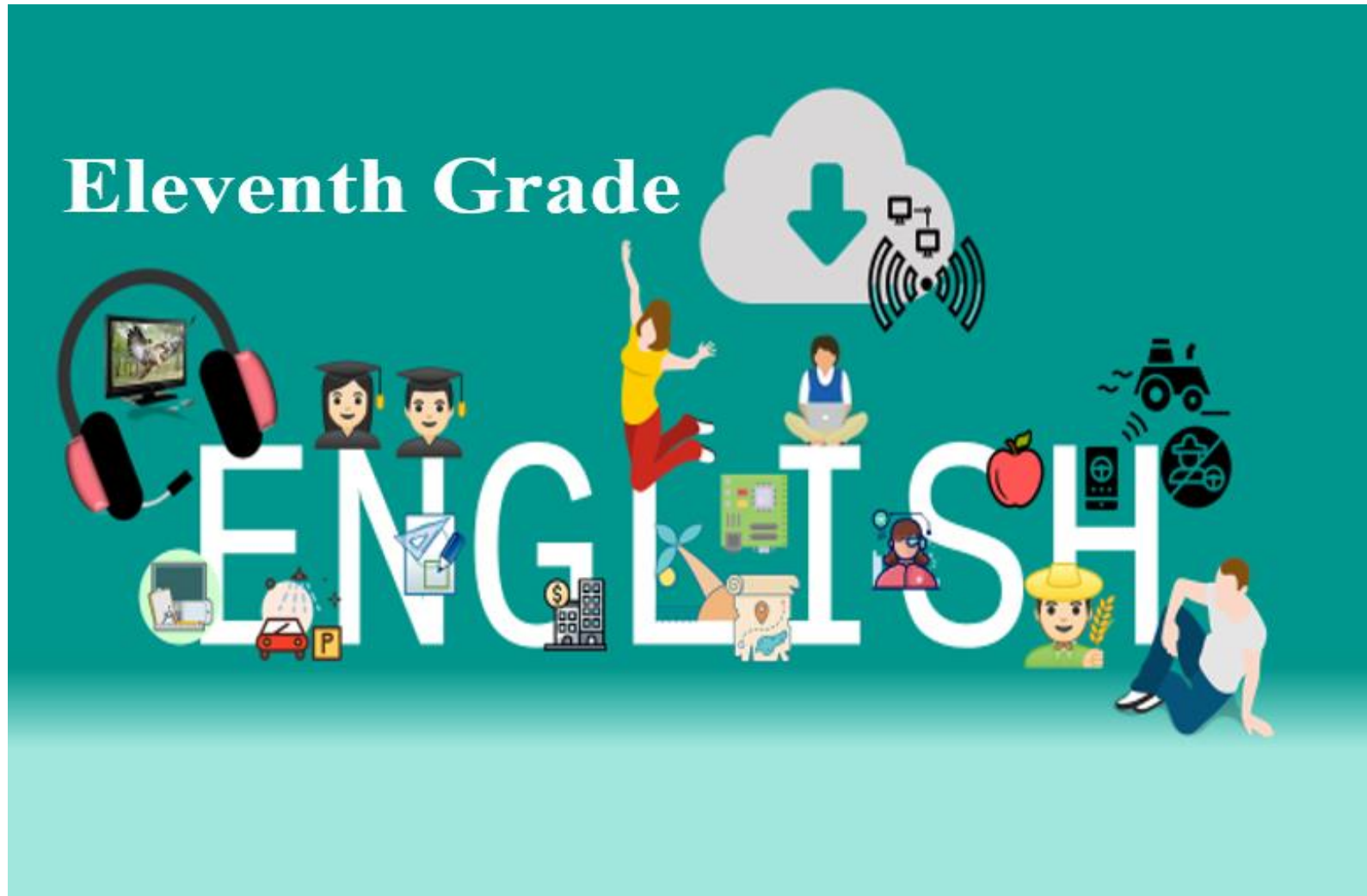
Welcome to OPERA Property Management System (PMS) > PMS Operations > Cashiering
 Topics > Cashier Functions
 Topics > Petty Cash



Learnings

		https://docs.oracle.com/cd/E53547_01/opera_5_04_03_core_help/petty_cash.htm	
--	--	---	--

Curricular Design – Second Level



Subject Area: English Oriented Accommodations Operations and Management		
Level: Eleventh		
CEFR Band: B1.1	Scenario: 1 Public Relations in Hotels	Time: 80 hours
Essential Question: Are hotels ready for the diversified state of public relations today?	Themes: 1.1 Public Relations Strategies	
Essential Competences: 12. Initiative	New Citizenship Axis ²⁷ : Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals Learners can...	Performance Indicator The learner...	Pedagogical Task The teacher will...
Understand the importance of public relations essential strategies for hospitality industry.	Expresses thoughts and ideas about public relations strategies.	Create a safe environment where students can express their ideas about public relations strategies.
Visualize how public relations strategies benefit hospitality industry	Presents information about public relations strategies	Value students' performance through meaningful feedback.

ORAL AND WRITTEN COMPREHENSION

TASK BUILDING PROCESS

²⁷ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



<p>Listening: Identify a simple chronological sequence in a recorded narrative or dialogue.</p>	<p>Identifies main ideas chronological sequence in a recorded narrative or dialogue by listening conversations or videos about public relations.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about public relations in accommodation industry. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to public relations in accommodation industry. 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 related to public relations in accommodation industry. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on public relations in accommodation industry.
<p>Reading: Scan short texts to locate specific information.</p>	<p>Describes the key parts of a text by reading about public relations in hotels.</p>	
<p>ORAL AND WRITTEN PRODUCTION</p>		
<p>Spoken Interaction: Use fixed expressions to keep a conversation going (e.g. 'I see.', 'right').</p>	<p>Shows comprehension of the topic by creating a profile of a public relation officer/executive in hotels.</p>	
<p>Spoken Production: Talk about public relations strategies in accommodation industry. Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Talks about public relations strategies in hotels. Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</p>	
<p>Writing: Write a short, simple factual description of (a draft) about essential public relations strategies in hotels.</p>	<p>Writes a short, simple factual description of (a draft) about essential public relations strategies in hotels.</p>	



		<p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about public relations in accommodation industry.</p>
--	--	---

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Initiating and closing conversations in public relations. <p>Discourse Markers</p> <p>Connecting words: cause and effect, contrast</p> <p>Connecting words giving a reason:</p> <ul style="list-style-type: none"> Due to 	<p>Future will and going to</p> <ul style="list-style-type: none"> We will design a strong public relation plan for this year in our hotel. Kevin is going to design a total strategy to be involved in social media. <p>Past regular and irregular</p>	<p>Hotel public relations is a highly effective marketing tool for generating visibility and consideration for an individual property or brand. It's all about telling the story of the guest experience and connecting with your audience. Never underestimate the value of being creative, nimble and enthusiastic.</p> <p><i>Taken from;</i> https://feareygroup.com/4-reasons-why-pr-is-key-in-the-hotel-industry</p>	<p>Pronouncing Final Consonant Clusters</p> <ol style="list-style-type: none"> Consonant Clusters at the beginning of the words. Consonant Clusters in the middle of words. Consonant Clusters at the end of the words.



Learnings			
<ul style="list-style-type: none"> • due to the fact that Owing to • owing to the fact that Because • and Because of • Since • As 	<ul style="list-style-type: none"> • My father managed a hotel in the 80's but now social media is very important to succeed. • That presentation took place in the conference room in the hotel. • The accommodation operations students designed strategies to relocate the hotel in the market. <p>* Interrupting to Give Someone Information</p> <p>I'm sorry to interrupt but you're needed (on the phone / in the office / in the classroom / etc.)</p> <p>Sorry for the interruption. It's Jim / Peter / Mary on the phone.</p>	<p>Some strategies:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Build a Relationship with customers 2. Craft a Narrative 3. Write a Blog 4. Position Yourself as the Expert 5. Ditch the Press Release 6. Leverage an Online Survey 7. Be Your Own Advocate 8. Manage Your Reputation 9. Work with Influencers 10. Hug Your Haters 11. The Take-Away <p>See Appendix #1: Suggested reading.</p> <p>See this video: Suggested videos</p>	



Learnings

	<p>Pardon me, but I have John on the phone.</p> <p>Excuse me, could I get a signature / an answer / a cup of coffee quickly?</p> <p>Interrupting to Ask a Quick Unrelated Question</p> <ul style="list-style-type: none"> • I'm sorry to interrupt, but this will only take a minute. • Sorry for the interruption, but could you (answer a quick question / help me for a moment / give me an opinion on ...)? • I'm so sorry. This will just take a minute. • I apologize for the interruption, but I have an important question. <p>Interrupting to Join the Conversation With Question</p>	<p>https://youtu.be/XuoMmxifmug</p> <p>Public relations account executives are responsible for handling all aspects of planned publicity campaigns and PR activities.</p> <p>Other tasks include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • planning publicity strategies and campaigns • writing and producing presentations and press releases • dealing with enquiries from the public, the press, and related organizations • organizing and attending promotional events 	
--	--	--	--



Learnings			
	<ul style="list-style-type: none"> • Could I add something? • Can I say something? • May I interject? <p><i>Interrupting to Join the Conversation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Would you mind if I joined the conversation? • I couldn't help overhearing. (Use when listening to a conversation that you are not a part of) • Sorry to butt in, but I think / feel ... • If I may, I think / feel ... 	<p>such as press conferences, open days, exhibitions, tours and visits</p> <ul style="list-style-type: none"> • speaking publicly at interviews, press conferences and presentations • providing clients with information about new promotional • analyzing media coverage • undertaking relevant market research • liaising with clients, managerial and journalistic staff about budgets, timescales and objectives 	



Learnings

Online resources

<https://www.youtube.com/watch?v=XuoMmxifmug>

<https://www.youtube.com/watch?v=9KsTTdsw670>

https://www.youtube.com/watch?v=8uRh4XYa__M

<https://www.youtube.com/watch?v=msVo3naZlxg>

<https://www.youtube.com/watch?v=CL7FiNHYe7E>

<https://www.youtube.com/watch?v=WjITIncPwkc>



Subject Area: English Oriented Accommodations Operations and Management		
Level: Eleventh		
CEFR Band: B1.1	Scenario: 2. The Best Hotel Ever	Time: 80 hours.
Essential Question: What determines a start rating? What are some practical strategies to promote your hospitality business?	Themes: 2.1 Hotel Advertising and Marketing Strategies	
Essential Competences: 13. Innovation	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Establish goals and concrete tasks based on his/her own expectations and how he/she wants to achieve them.	Adapts to changes of roles, responsibilities, schedules and contexts.	Show students ways in which they can establish priorities and strategies according to their own capacities.
Investigate about innovative marketing strategies to advertise hotels.	Integrates multiple sources of information presented in diverse formats and media in order to explain how to advertise hotels.	Provide experiences to encourage research and innovation.



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
<p>Oral and Written Comprehension</p> <p style="text-align: right;">TASK BUILDING PROCESS</p>		
<p>Listening: Follow rapid or extended speech, but may require repetition or clarification.</p>	<p>Identifies different ways of promoting Hotel Advertising and Marketing Strategies in the working place by listening to extended speech.</p>	<p>1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about occupational health.</p>
<p>Reading: Follow chronological sequence in a formal structured text.</p>	<p>Identifies the introduction, body and a conclusion of a text about hotel advertising and marketing strategies.</p>	<p>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to occupational health.</p>
<p>Oral and Written Production</p>		
<p>Spoken Interaction: compare and contrast alternatives about what to do, where to go, etc.</p>	<p>States important aspects regarding hotel advertising and marketing strategies at workplace in an oral way.</p>	<p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers grammar and vocabulary required to go over the essential question.</p>
<p>Spoken Production: Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Talks about how we can apply hotel advertising and marketing</p>	



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
	<p>strategies in the working place in an oral way.</p> <p>Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.</p>	<p>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions related to occupational health.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on occupational health.</p>
<p>Writing: Write a detailed description of a simple process.</p>	<p>Writes a marketing campaign for a hotel considering technical vocabulary.</p>	<p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about occupational health.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
Functions			



<ul style="list-style-type: none"> • Describing proper ways of hotel advertising and marketing strategies. • Identifying specific aspects about hotel advertising and marketing strategies. • Giving opinions about hotel advertising and marketing strategies. <p>Discourse Markers</p> <p>Because, since, so, as far as, therefore, moreover.</p>	<p>Wh Questions in the Past/Past Perfect</p> <ul style="list-style-type: none"> • What did you need for this advertising and marketing campaign? • I needed to get a new professional in graphic design. • How much time have you used that car? • I have used this car for a long time. <p>Modals</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modals of deduction- must/can't • Modals of possibility: – might, may, will, probably 	<p>Advertising and Marketing Strategies</p> <ul style="list-style-type: none"> • Go Live With a Great Website • Follow The SEO Staples • Differentiate Yourself From The Rest • Get Recommended by Real Authority • Promote Yourself With Online Travel Agencies • Global Distribution Systems • Appoint a Sales Rep and Reap The Rewards • Get Savvy With Social Media. • Keep an Eye on Reviews and Recommendations. 	<p>PROSODIC FEATURES:</p> <p>A. STRESS</p> <p>1. Stress within the word.</p> <ol style="list-style-type: none"> Words stressed on the first syllable. Words stressed on the second syllable. Words stressed on the third syllable. Stress in nouns/verbs (Homographs)
---	---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Modals: past-should have/might have/etc • Modals of obligation: must/have to ought to, need to <p>Simple Passive</p> <ul style="list-style-type: none"> • Active: The manager develops a sales and marketing campaign for this year. • Passive: A sales and marketing campaign was developed by the manager for this year. 	<p>Taken From: Revfine. 10 Essential Hotel Marketing Strategies. https://www.revfine.com/hotel-marketing-strategies/</p>	
--	--	--	--



Subject Area: English Oriented Accommodations Operations and Management		
Level: Eleventh		
CEFR Band: B1.1	Scenario: 3. The Best Communication	Time: 40 hours
Essential Question: How can our own values and knowledge interact in positive ways with our surroundings?	Themes: 3.1 The Best Way to Communicate with Co-workers	
Essential Competences: 3. Respect	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Analyze his/her own ideas in order to improve and help others.	Generates different alternatives to solve problems.	Give students feedback in order for them to improve and learn from their mistakes.
Contribute to the development of others by giving relevant opinions and showing respect to others.	Appreciates his/her surroundings by respecting others and their ideas.	Encourage students to participate actively in the different contexts around him/her in order to find new solutions to problems.

**Oral and Written
Comprehension**

Task Building Process



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Listening: Distinguish between main ideas and supporting details in a simple presentation or lecture.	Identifies main and supporting ideas by listening to tracks with the vocabulary about communication with others at workplace.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about about communication with others at workplace.
Reading: Identify key information in an extended text or article.	Identifies key information in an extended text or article about communication at workplace.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to about communication with others at workplace.
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Use simple language to convey the basic facts about a negotiating position.	Shows interest and appreciation in conversations using a range of expressions and thoughts about how to communicate effectively with coworkers.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers grammar and vocabulary required to go over the essential question.
Spoken Production: give an opinion when asked directly, provided they can ask for repetition.	Gives opinions when asked directly, provided they can ask for repetition about communication with co-workers.	4. Give learners-controlled practice in using the target language vocabulary structures

Goals		Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...		The student...	The teacher will...
Produce familiar sounds and prosodic patterns.			and functions related to about communication with others at workplace.
Writing: Make simple, logical paragraph breaks in a longer text		Writes a simple, logical paragraph breaks in a longer text about communication with co-workers.	5. Engage learners to meaningful productive tasks based on about communication with others at workplace. 6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about communication with others at workplace.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
Functions • Identifyin g	Present Perfect	Communication with co-workers • Listen actively	2. Stress within the sentence.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>numerical values.</p> <ul style="list-style-type: none"> Giving opinions. <p><u>Discourse Markers</u></p> <p><i>Contrast</i></p> <p>On the contrary, contrarily, notwithstanding, but, however, nevertheless, in spite of, in contrast, yet, on one hand, on the other hand, rather, or, nor, conversely, at the same time,</p>	<ul style="list-style-type: none"> I have just finished my work for today. Mary has considered to have an effective communication with her co-workers. <p>Past Perfect</p> <ul style="list-style-type: none"> Paul used technology etiquette to avoid problems because he has made many mistakes before. He had not finished to speak in the meeting when the customer arrived. <p>Future perfect tense</p> <ul style="list-style-type: none"> Do you think John has excused himself enough? 	<ul style="list-style-type: none"> Speak with discretion and talk face to face Offer constructive criticism. Build and earn trust. Get personal but don't be too casual. Consider communication preference and technology etiquette. Tell them how what you're communicating is relevant to them. Keep spoken and written communications short, simple and direct. <p>Taken from: https://www.upliftevents.com.au/blog/communicate-effectively-colleagues/</p>	<p>a. Words generally Stressed in Sentence:</p> <p>Content Words (Nouns, verbs, adjectives, adverbs, and question words).</p> <p>b. Words generally unstressed in sentences:</p> <p>Function Words (articles, prepositions, pronouns, conjunctions, helping verbs).</p> <p>c. Stress in adjective/noun combination.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
while this may be true.	<ul style="list-style-type: none"> In two years, I will have spent 12 hours a day in my job. <p>Online Resources</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=gn7IRWikV8Q</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=kaH4xfodN3w</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=4QaJlk-edwU</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=ylllb3w_Kr0</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=gkuCtz8XQhU</p>	<p>Polite agreement and disagreement.</p> <p>It's My Pleasure..." / "I Am Happy To..."</p> <p>"Thank You..." / "We Appreciate..."</p> <p>"We're Looking Forward To Having You Again As Our Guest"</p> <p>Stating an opinion</p> <ul style="list-style-type: none"> In my opinion... The way I see it... If you want my honest opinion.... According to Lisa... As far as I'm concerned... If you ask me... 	<p>Example: he sawed a black board.</p> <p>d. Stress in compound nouns</p> <p>Example: The teacher writes on the blackboard.</p>



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	https://www.youtube.com/watch?v=U3RLaGI3w3I	<p>Asking for an opinion</p> <ul style="list-style-type: none"> • What's your idea? • How do you feel about that? • Do you have anything to say about this? • What do you think? • Do you agree? • Wouldn't you say? <p>Expressing agreement</p> <ul style="list-style-type: none"> • I agree with you 100 percent. • I couldn't agree with you more. • That's so true. • That's for sure. • You're absolutely right. 	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> • Absolutely. • That's exactly how I feel. • Exactly. • I'm afraid I agree with James. • I have to side with Dad on this one. • No doubt about it. • I suppose so./I guess so. • You have a point there. • I was just going to say that. <p>Expressing disagreement</p> <ul style="list-style-type: none"> • I don't think so. • I'm afraid I disagree. • Not necessarily. • That's not always true. 	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> No, I'm not so sure about that. <p>Interruptions</p> <ul style="list-style-type: none"> Can I add something here? Is it okay if I jump in for a second? If I might add something... Can I throw my two cents in? Sorry to interrupt, but... <p>Rules of the working place</p> <p>Do's:</p> <ul style="list-style-type: none"> Be punctual and regular at work. Try to stick to work deadlines. 	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> • Focus on doing your job well. • Maintain cordial relations with your colleagues. • Take responsibility for your actions <p>Don'ts:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cover up mistakes or give wrong data for reports or presentations. • Make tall claims or oversell to customers. • Tell tales about your colleagues to superiors. • Spend time on social media or browsing the internet for personal work, or gossip or chit chat with colleagues. 	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> Spend all your waking hours in office. 	

Subject Area: English Oriented Accommodations Operations and Management			
Level: Eleventh			
CEFR Band: B1.2	Scenario 3: The Best Communication	Time: 40 hours	
Essential Question: How a hotel can help to develop the community in order to have a better future?	Theme 3.2: Helping to develop the Community		
Essential Competences: 10. Teamwork	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity		

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...



Develop different values and attitudes through the creation of spaces to practice them and improve them in a responsible way as a teamwork.	Develops values and attitudes through the creation of spaces to practice them and improve them in a responsible way as a teamwork.	Create spaces for students to develop attitudes and values about teamwork.
Discuss ideas about the importance of Helping to develop the Community in order to have a better future.	Discusses ideas about the importance of Helping to develop the Community in order to have a better future.	Provide students with ideas about the importance of Helping to develop the Community in order to have a better future.

**Oral and Written
 Comprehension**

Task building process

Listening: recognize examples and their relation to the idea they support.	Recognizes different ideas about the importance of helping to develop the community in order to have a better future by listening to tracks.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about budgeting. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to helping to develop the community.
Reading: identify the writers' communicative purpose in a text.	Identifies the different advantages of helping to develop the community in order to have a better future.	
Oral and Written Production		



<p>Spoken Interaction: express opinions as regards possible solutions, giving brief reasons and explanations.</p>	<p>Expresses ideas about develop community work by participating in a debate about the topic.</p>	<p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers grammar and vocabulary required to go over the essential question.</p>
<p>Spoken Production: Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</p> <p>Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.</p>	<p>4. Give learners-controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions related to helping to develop the community.</p>
<p>Writing: make and justify a simple point of view in a work-related document.</p>	<p>Expresses ideas and thoughts regarding developing community work by creating a teamwork plan.</p>	<p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on helping to develop the community.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about helping to develop the community.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<u>Functions</u>	Second Conditional	Top 10 Trends Impacting the Hospitality Industry	B. <u>RHYTHM</u>

<ul style="list-style-type: none"> Identifying the main parts of a personal budget plan. Recognizing the main parts of a professional budget plan. Creating a fictional professional budget plan. <p><u>Discourse Markers</u></p> <p><u>Sentence connectors</u></p> <p>Moreover; in addition; additionally; further; further to this; also; besides; what is more, however; on the other hand; in contrast; yet, although; even though; despite the fact that; in spite of the fact that; regardless of the fact that.</p>	<p>if + past simple, ...would + infinitive</p> <ul style="list-style-type: none"> If I won the lottery, I would buy a big hotel. She would travel all over the world if she were rich. <p>Third Conditional</p> <p>if + past perfect, ...would + have + past participle</p> <ul style="list-style-type: none"> If I hadn't spent so much money on repairing the hotel, I wouldn't have ended up broke. <p>Too and Enough</p> <p>too + adjective/adverb</p> <p>too much/many + noun</p> <p>too much/many + of + pronoun/determiner</p>	<ul style="list-style-type: none"> Catering to millennials Tech explosion Influx of international visitors Increased emphasis on health and well-being Need for seamless technology Sustainability rules New roles for staff Destination promotion Real-time damage control Unique perks <p>Vocabulary about jobs</p> <ul style="list-style-type: none"> self-employed full-time job part-time job permanent job casual job shift work team work day shift evening shift 	<p>a. Contractions / Full form Example: I'll / I will</p> <p>b. Blending and Word Reductions Examples: "How are you?" is often pronounced "howaryou"</p> <p>c. Linking sounds: is the technique for smoothly moving from one word into the next during pronunciation.</p> <p>d. Double consonant: often pronounced as a single consonant. Example: pretty-little-pillow...</p> <p>Phrasing and Pausing: Phrase: a group of words that convey meaning.</p>
---	--	--	--



	<p>It's never too early to start saving money.</p> <p>adjective/adverb + enough</p> <p>enough + noun</p> <p>enough + of + pronoun/determiner</p> <p>Have you got enough money to pay for the electricity?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • graveyard shift (US) • night shift • apprentice / trainee • unemployment benefit • to apply for a job • to hire somebody • to earn • to work in shifts • to work overtime • to dismiss somebody • to fire somebody • to give somebody the sack (GB) • to lose a job • to leave / quit a job • to hand in one's notice • to resign • to be unemployed • to be out of work • to be on the dole (GB) • to be on welfare (US) 	
--	---	--	--



Subject Area: English Oriented Accommodations Operations and Management		
Level: Eleventh		
CEFR Band: B1.2	Scenario 4: Entertainment and Art	Time: 40 hours
Essential Question: How does accommodation operation can develop interesting activities and ideas for the guests?	Theme 4.1: Types of Activities	
Essential Competences: 9. Empowerment	New Citizenship Axis: Sustainable Development Education	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
Discuss thoughts in an open and safe way regarding empowerment and entrepreneurship.	Discusses ideas in an open and safe way regarding entrepreneurship and empowerment.	Provide students with safe and open spaces in which they will be able to discuss ideas regarding nowadays topics.
Communicate effectively about the advantages and disadvantages of entertainment and art as interesting activities in a hotel for guests.	Communicate effectively about the advantages and disadvantages of entertainment and art as interesting activities in a hotel for guests.	Give students tools to be able to communicate effectively about a specific topic.



Oral and Written Comprehension

<p>Listening: distinguish between main ideas and supporting details in familiar, standard texts.</p>	<p>Recognizes main and supporting ideas from a track about types of activities in hospitality industry.</p>	<p>1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action in a familiar context regarding types of activities in hospitality industry.</p> <p>2. Give learners-controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions.</p> <p>3. Give learners authentic listening practice to apply phonemic awareness studied in this theme types of activities in hospitality industry.</p> <p>4. Focus on linguistic elements: such as Functions, discourse markers, grammar and vocabulary required for this theme.</p>
<p>Reading: make simple inferences based on information given in a short article.</p>	<p>Identifies main information about advantages and disadvantages of types of activities: target population.</p>	

Task building process

Oral and Written Production

<p>Spoken Interaction: discuss options and possible actions.</p>	<p>Recognizes the main types of activities in a hotel from sport to cultural events.</p>	<p>1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action in a familiar context regarding types of activities in hospitality industry.</p> <p>2. Give learners-controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions.</p> <p>3. Give learners authentic listening practice to apply phonemic awareness studied in this theme types of activities in hospitality industry.</p> <p>4. Focus on linguistic elements: such as Functions, discourse markers, grammar and vocabulary required for this theme.</p>
<p>Spoken Production: Develop an argument giving reasons in support of or against a particular point of view.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Develops arguments giving reasons in support of or against a particular point of view about types of activities in a hotel from sport to cultural events.</p> <p>Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress,</p>	



	intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	5. Provide freer practice using all the skills and learnings for this theme.
Writing: Comment on factual information within their field of interest.	Identifies the different skills needed to succeed in a business performance by writing a short draft types of activities in a hotel.	6. Assessment: Project: types of activities in hospitality industry.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Recognizing the advantages and disadvantages of different types of indoor and outdoor activities in a hotel. Writing an essay. Giving opinions <p>Discourse Markers</p> <p>Contrast</p>	<p>Present perfect (review)</p> <p>Have/has+past participle</p> <ul style="list-style-type: none"> James has been in San Carlos for 3 years. You have designed a comfortable beach house. <p>Present perfect continuous</p> <ul style="list-style-type: none"> I have been waiting for you for three hours to go to the safari. 	<p>Types of activities in Hotels</p> <p>More and more hotels are focused on offering adventures as part of the package, especially when they're located in exotic areas. In this article, we'll take a look at some of the indoor and outdoor activities hoteliers can organize for hotel guests in order to make their stay amazing.</p> <ul style="list-style-type: none"> Snorkeling 	<p>C. RHYTHM</p> <p>a. Contractions / Full form Example: I'll / I will</p> <p>b. Blending and Word Reductions Examples: "How are you?" is often pronounced "howaryou"</p> <p>c. Linking sounds: is the technique for smoothly moving from one word into the next during pronunciation.</p>

Learnings

- On the contrary, contrarily, notwithstanding, but, however, nevertheless, in spite of, in contrast, yet, on one hand, on the other hand, rather, or, nor, conversely, at the same time, while this may be true.

- She has been reading a lot of on hotels sites for our next vacations.

How to write an essay

- Outline
- Drafts

Parts of an essay

- Introduction.
- Body.
- Conclusion.

- Pool activities
- Safari
- Tematic and adventure Parks
- National Parks
- Gastronomic tour

Visit to markets **Spa Packages:** This indoor activity is something every hotel should have in the 21st century. You want to make your guests feel special and relaxation is one of the best ways to welcome them after a long flight. Some hotels even offer a free massage after check-in.

Tennis and Golf: The more effort you invest into offering location-specific events to your guests.

Walking is Cooler Than Ever: Millennials are more likely than any previous

d. Double consonant: often pronounced as a single consonant.

Example: pretty-little-pillow...

Phrasing and Pausing:

Phrase: a group of words that convey meaning.

Pause: a brief moment of silence to emphasize meaning.

Learnings

		<p>generation to go on a walking tour. Group walking with a guide is all about shared experiences, which is why your guests are guaranteed to have a great time.</p> <p>Local Cuisine: take your guests to some of the famous local restaurants. <i>Food Tourism</i> is on the rise in the last couple of years.</p> <p>Taken from: https://www.hospitalitynet.org/opinion/4087119.html</p>	
--	--	---	--



Subject Area: English Oriented Accommodations Operations and Management		
Level: Eleventh		
CEFR Band: B1.1	Scenario: 4. Entertainment and Art	Time: 40 hours.
Essential Question: How can you be a responsible and respectful citizen in the working place?	Themes: 4.2 Events and Art	
Essential Competences: 18. Problem solving	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Action Oriented Task
Learners can...	The student...	The teacher will:
Analyzes the different responses towards problems in order to find the most effective one that will lead to a respectful solution.	Makes significant questions that lead to the finding of the best possible solutions to a problem.	Evaluate their own performance in the academic process and finds different ways to improve it.
Assumes an active, reflexive and constructive role in the local, national and global community engaging in	Exercises his/her rights and duties responsibly in a local, national and	Make recognition of the rights and duties of a planetary



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Action Oriented Task The teacher will:
activities that respect the human rights and the universal ethical values.	global level focusing on the working place.	citizenship in order to develop as a person inside the society.
Oral and Written Comprehension		Task building process
Listening: recognize simple expressions of agreement and disagreement in extended discussions, if conducted in clear standard speech.	Infers ways of developing events and art activities by listening to tracks about events and art activities.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about events and art activities.
Reading: Reading: Recognize the different events and art activities in a hotel reading about it.	Recognizes the different events and art activities in a hotel reading about it. See Appendixes # 3	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to events and art activities.
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Suggest possible solutions to a problem using simple language.	Identifies a challenge and develops events and art activities in a hotel using some rules.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers grammar and



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Action Oriented Task The teacher will:
<p>Spoken Production: Talk about phrases and vocabulary using to agree or disagree politely.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Makes roles plays or sketches in which we practice phrases and vocabulary about events and art activities.</p> <p>Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.</p>	<p>vocabulary required to go over the essential question.</p> <p>4. Give learners-controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions related to events and art activities.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on events and art activities.</p>
<p>Writing: Support a main idea with explanations and examples in a structured paragraph on a familiar topic.</p>	<p>Writes a draft about the main ideas of events and art activities in a hotel.</p>	<p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about events and art activities.</p>

Learnings

Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><u>Functions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Recognizing events and art activities in a Hotel. <p><u>Discourse Markers</u></p> <p>Addition</p> <p>And, in addition to, furthermore, moreover, besides, than, too, also, both-and, another, further, last, as well as, in the same way, for example, for instance, however, thus,</p> <p>Polite disagreement</p>	<p>Cause and Effect</p> <ul style="list-style-type: none"> Being late for work can get you fired. <p>Modals: Can, should, might, may, must and have to.</p> <ul style="list-style-type: none"> I can't stay late in the party at the hotel, I should get going now because tomorrow I must work. <p>Reported Speech: present</p> <ul style="list-style-type: none"> She said she needed some street artists for a hotel event. He said that the manager hired a 	<p>Events and Art activities in a Hotel</p> <ul style="list-style-type: none"> Coffee Art <p>This act gives the term 'instant art' a whole new meaning! Your attendees will be bursting to share these little, drinkable, personal works of art via social media. The artist uses a portable coffee machine to capture the likeness of event attendees in their very own cup of delicious coffee.</p> <p>Celebrities/Influencers</p> <p>Hire celebrities or influencers to attend, speak or interact at your event to generate a buzz. Alternatively, you could have them do a remote Q&A session on your</p>	<p><u>C.INTONATION</u></p> <p>1. Phrases ending with a Falling Pitch(↘)</p> <ul style="list-style-type: none"> Statements <p>Nice to meet ↘you. I'll be back in a ↘minute.</p> <ul style="list-style-type: none"> Commands <p>Write your name ↘here. Leave it on the ↘desk.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wh-questions (requesting information.) <p>What country do you come ↘from? Where do you ↘work?</p>

<ul style="list-style-type: none"> • I see what you're saying but I think... • I respect your point but from my perspective (or but in my opinion)... • True, that is a fair point, but I have to say I disagree... • I understand where you are coming from but... • I'm not sure I agree with you on... • I don't think you and I have the same opinion on this issue. 	<p>celebrity for the next event.</p> <ul style="list-style-type: none"> • She said she hadn't known anything about the event called "Coffee Art". 	<p>social media channels as part of the entertainment.</p> <p>Street Entertainers Invite street entertainers to create an urban atmosphere at your event. They are always popular because of their innovative approach to performing and you could offer a variety of options from beatboxers, tricking, break dancers or homemade instruments.</p> <p>Sand Artists These talented artists will perform custom made sand animations for a variety of corporate events.</p> <p>Videography Use videos to your advantage as entertainment and for sentimental value. This could include making a company history to showcase or interviewing</p>	
--	--	--	--



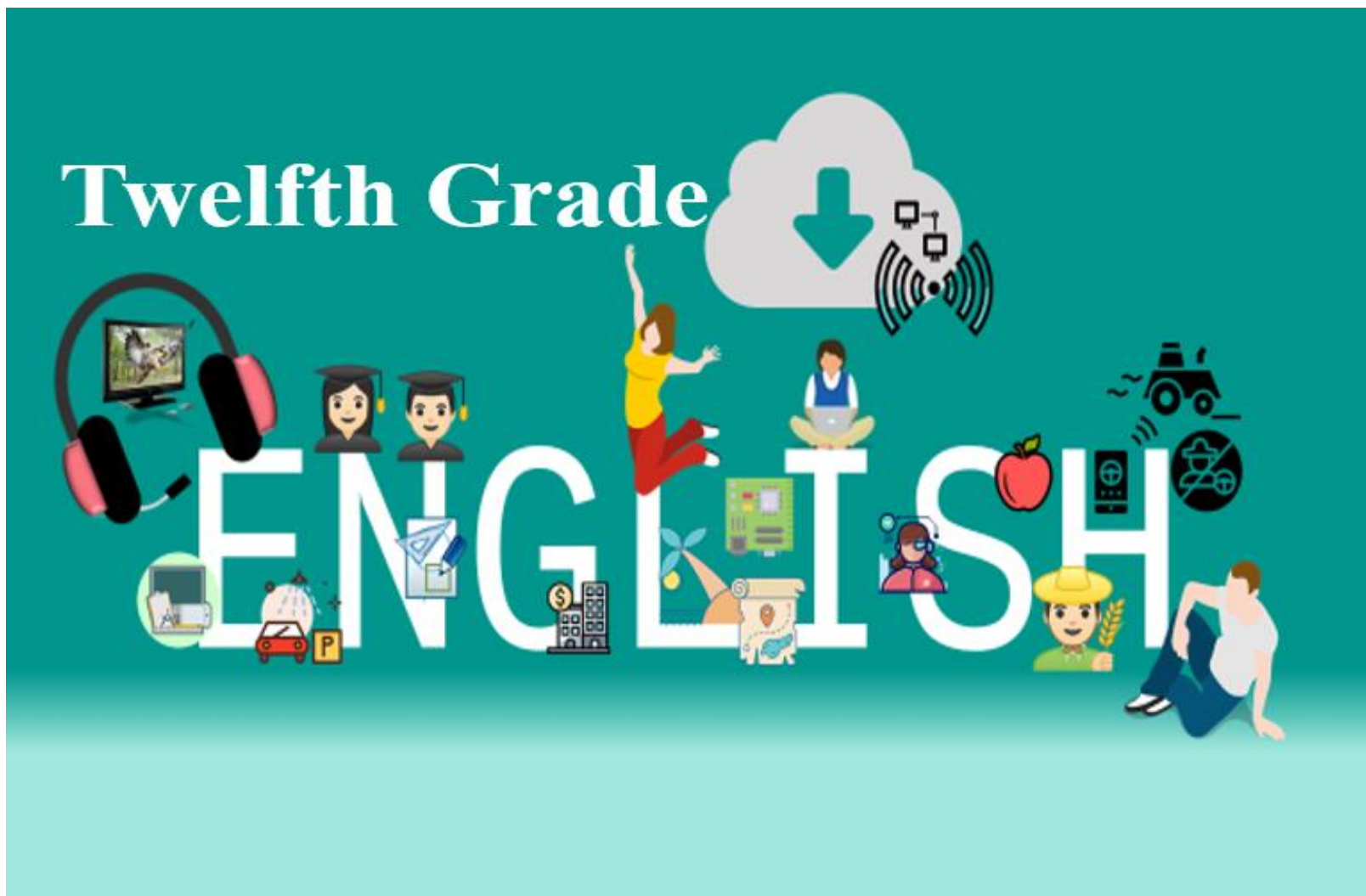
		<p>attendees before the event to compile a video they see on digital screens that will be playing throughout the night.</p> <p>Iconic Guests Always wanted a celebrity, influencer or industry-specific spokesperson to attend your event? Now is the time to splash out and get them, it's a special event and you want to make a huge impact to really mark the occasion!</p> <p>Open Bar Free drinks for everyone! An open bar stops attendees having to worry about money and drinks and focusing on the event itself. If you don't have the budget you could either put a set amount behind the bar or give out free custom cocktails instead.</p>	
--	--	---	--



		<p>Confetti Cannons Go out with a bang and have confetti cannons over the audience attached to the stage for a finale or to signal the end of the night at a New Year Event.</p> <p>Personalized Gifting It's important to get gifts that attendees will remember and cherish, particularly for special or memorialized events and the perfect way to do this is with personalization. This could be an engraving of an employee's name or nickname as well as something that suits their personality and represents them.</p> <p>See appendix # 3</p>	
--	--	---	--



Curricular Design-Third Level



Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Twelfth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 1: Wellness and Getaway Experience	Time: 40 hours
Essential Question: What are the elements and features of well-being tourism?	Theme 1.1: Wellness and Health	
Essential Competences: 8. Effective Communication	New Citizenship Axis ²⁸ : Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Uses knowledge of the world, knowledge of discourse structures, knowledge of culture to predict and guess.	Improves communications skills between team members and others.	Contributes to the establishment of positive working conditions.

²⁸ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



<p>Produce clear and coherent development of tasks.</p>	<p>Integrates multiple sources of information presented in diverse media or formats (e.g., visually, quantitatively, orally) evaluating the credibility and accuracy of each source.</p>	<p>Develop the topic thoroughly by selecting the most significant and relevant facts, extended definitions, concrete details, or other information and examples appropriate to the student’s knowledge of the topic.</p>
---	--	--

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

<p>Listening: Understand instructions delivered at normal speed and accompanied by visual support.</p>	<p>Integrates multiple sources of information presented in diverse formats and media (e.g., visually, quantitatively, orally) in order to make informed decisions and solve problems, evaluating the credibility and accuracy of each source and noting any discrepancies among the data.</p>	<p>1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown.</p> <p>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to wellness and health.</p>
<p>Reading: Extract relevant details in everyday letters, brochures and short official documents.</p>	<p>Analyzes a complex set of ideas or sequence of events and explain how specific individuals, ideas, or events interact and develop over the course of the text.</p>	<p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and</p>



Oral and Written Production		
<p>Spoken Interaction: Collaborate in simple, shared tasks and work towards a common goal in a group by asking and answering straightforward questions.</p>	<p>Works with peers to promote civil, democratic discussions and decision-making, set clear goals and deadlines, and establish individual roles as needed.</p>	<p>vocabulary required to go over the essential question.</p> <p>4. Give learners-controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about wellness and health.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on wellness and health.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about related to wellness and health.</p>
<p>Spoken Production: Ask for changes to a hotel, restaurant or transportation reservation on the phone.</p>	<p>Adapts speech to a variety of contexts and tasks, demonstrating a command of formal English when indicated or appropriate.</p>	
	<p>Writes arguments to support claims in an analysis of substantive topics or texts, using valid reasoning and relevant and sufficient evidence.</p>	

Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
Functions	Present tense	Spa Treatments:



<ul style="list-style-type: none"> Describing wellness tourism. Expressing opinions about wellness <p><u>Discourse Marker</u></p> <p>Connecting words for Illustration</p> <ul style="list-style-type: none"> for example, for instance, namely, to illustrate, in other words, in particular, specifically, such as. 	<ul style="list-style-type: none"> Subject+ verb+s+complement The different types of Spa treatments treatments like <i>salt glows</i> and <i>body wraps</i> are so <i>relaxing</i>. Massage is the practice of rubbing and kneading the body using the hands. <p>Past tense</p> <ul style="list-style-type: none"> Subject+verb+ed+complement Subject+irregular verb+ complement I went to the Spa last week for a skin treatment. <p>Modals</p> <ul style="list-style-type: none"> should have, might have, have to, can't , might, may. <p>See Appendix #1</p> <p>Online Resources:</p> <p>Wellness Travel Lexicon https://www.organicspamagazine.com/2019/12/11/the-wellness-travel-lexicon/</p>	<p>Spa treatments are the services that a spa provides. The most popular spa is massage. It has been around for thousands of years and has a number of health benefits.</p> <p>Other popular spa treatments include facials and body treatments like <i>salt glows</i> and <i>body wraps</i>. Most spas have a nail salon offering <i>spa manicures</i> and <i>spa pedicures</i>. Some spas, especially hotel and resort spas, usually have signature services that might combine several different treatments: a <i>body scrub</i> followed by a <i>massage</i> and a <i>mini-facial</i>, for instance. Many day spas are attached to salons that offer additional service, like haircuts, coloring, styling, and makeup.</p> <p>Taken From: https://www.tripsavvy.com/what-is-a-spa-treatment-3085951</p> <ul style="list-style-type: none"> Beauty Treatment Skin Treatment
--	---	--



	<p>https://www.traveltowellness.com/what-is-wellness-travel/</p> <p>https://www.yourtango.com/2019329259/benefits-wellness-traveling-and-wellness-travel-trends-try</p> <p>https://www.spafinder.com/blog/health-and-well-being/spa-wellness-glossary/</p> <p>https://www.myenglishteacher.eu/blog/spa-fitness-gym-workout-massage-vocabulary/#spavocab</p> <p>https://blog.eslibrary.com/2015/10/28/podcast-medical-tourism/ https://www.eslibrary.com/courses/72/lessons/2072</p> <p>https://www.fluentu.com/blog/english/hotel-english-vocabulary/</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Body Treatment • Facial Treatment (or Facial) • Hand Treatment • Foot Treatment • Manicure • Pedicure • Nail care • Hair and Scalp Treatment • Waxing/Depilation • Eyebrow Threading • Collagen Therapy • Aromatherapy • Body Toning • Acupuncture Treatment • Mother-to- be Treatment/Pregnancy Treatment <p>Massages: What is a massage? There are several types of massage that focus on different parts of the body or healing approaches. Massage is the practice of rubbing and kneading the body using the hands. During a massage, a massage therapist will apply gentle or strong pressure to the muscles and joints of the body to ease pain and tension. A massage therapist is a person trained in giving massages.</p>
--	--	---



		<ul style="list-style-type: none"> • Thai massage • Acupressure • Aromatherapy • Swedish massage • Hot stone massage • Shiatsu • Deep tissue massage • Reflexology • Sports massage <p>Types of Skin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normal • Dry • Combination • Oily • Sensitive <p>Spa verbs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soak • Relax • Relive • Release • Remove • Enjoy • Stimulate • Extract • Enhance • Improve • Rejuvenate • Promote
--	--	---



		<p>People:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Client • Therapist • Receptionist • Specialist • Professional • Spa Manager <p>Medical Tourism</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abroad • cosmetic surgery • reliable • cardiac • transplant • scam • infection • complication • malpractice • sue • appealing • take priority
--	--	---



Subject Area: Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Twelfth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 1: Wellness and Getaway Experience	Time: 40 hours
Essential Question: What are the principle elements (pre, while and post) of a getaway experience?	Theme 1.2: The Gateway Experience	
Essential Competences: 8. Effective Communication	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Evaluate a speaker's point of view, reasoning, and use of evidence and rhetoric, assessing the stance, premises, links among ideas, word choice, points of emphasis, and tone used.	Applies knowledge of language to understand how language functions in different contexts, to make effective choices for meaning or style,	Determine or clarify the meaning of unknown and multiple-meaning words and phrases based on Gateway Experiences.
Produce clear and coherent development of tasks.	Collaborates with peers to promote civil, democratic discussions and decision-making, set clear goals and deadlines, and establish individual roles as needed.	Integrates multiple sources of information presented in diverse formats and media (e.g., visually, quantitatively, orally) in order to make informed



		<p>decisions and solve problems, evaluating the credibility and accuracy of each source and noting any discrepancies among the data.</p>
<p>Oral and Written Comprehension</p>		<p>Task Building Process</p>
<p>Listening: Recognize simple expressions of agreement and disagreement in extended discussions, if conducted in clear standard speech.</p>	<p>Responds thoughtfully to diverse perspectives, summarize points of agreement and disagreement, and, when warranted, qualify or justify their own views and understanding and make new connections in light of the evidence and reasoning presented.</p>	<p>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 the getaway experience.</p>
<p>Reading: Understand basic types of standard letters and emails on familiar topics (e.g. enquiries, complaints).</p>	<p>Determines a central idea of a text and analyze its development over the course of the text, including how it emerges and is shaped and refined by specific details; provide an objective summary of the text.</p>	<p>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</p>
<p>Oral and Written Production</p>		



<p>Spoken Interaction: Give straightforward descriptions on a variety of familiar subjects.</p>	<p>Works with peers to promote civil, democratic discussions and decision-making, set clear goals and deadlines, and establish individual roles as needed.</p>	<p>structures and functions about fruit vegetables and ornamental plants getaway experience.</p>
<p>Spoken Production: Can show how new information is related to what people are familiar with by asking simple questions.</p>	<p>Integrates multiple sources of information presented in diverse formats and media (e.g., visually, quantitatively, orally) in order to make informed decisions and solve problems, evaluating the credibility and accuracy of each source and noting any discrepancies among the data.</p>	<p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on getaway experience.</p>
<p>Writing: Point out the most important episodes and events in a clearly structured narrative in everyday language and explain the significance of events and the connections between them.</p>	<p>Produces clear and coherent writing in which the development, organization, and style are appropriate to task, purpose, and audience.</p>	<p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project related to getaway experience.</p>

Learnings

Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
<p>Functions</p>	<p>Simple present tense</p> <ul style="list-style-type: none"> You take the train every day. 	<p>Getaway Experience: an escape, a place where one escapes for</p>



<ul style="list-style-type: none"> • Making predictions • Comparing and contrasting people, places, and things • Describing spatial and time relations • Relating past events • Expressing opinions • Showing preferences • Making suggestions • Asking for and giving advice <p><u>Discourse Marker</u></p> <p>Connecting words <i>for Illustration</i></p> <p>for example, for instance, namely, to illustrate, in other words, in particular, specifically, such as.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • I pay in cash the tour. <p>Simple Past tense</p> <ul style="list-style-type: none"> • Six years ago, I came to this place. • I visited India ten years ago. <p>Past Progressive.</p> <ul style="list-style-type: none"> • I was walking through town and saw the new place. • She was looking for a hotel in an Internet site, when suddenly she found a comfortable and good apartment to stay in San Francisco. <p>Prepositions of place and direction (in, on, at, next to, behind, across, in front of, etc)</p> <p>Online Resources:</p> <p>https://www.thoughtco.com/travel-vocabulary-esl-4176622</p> <p>https://www.thelanguagegallery.com/blog/tips-and-vocabulary/english-vocabulary-for-tourism-and-hospitality</p>	<p>relaxation, vacation, etc., or a period of time for such recreation: a little seaside getaway; a two-week getaway in the Bahamas.</p> <p>Where to go in Costa Rica?</p> <p>With a mountain range between the Pacific Coast on the west and the Caribbean coast on the east there are endless opportunities for adventure in Costa Rica. Tours from San Jose, Alajuela, or Guanacaste reach out across the country to many fun things to do.</p> <p>The traveler can visit Tortuguero National Park on the Caribbean side of the country. There takes a boat tour through a park filled with diversity. This park full of monkeys, sloths, crocodiles, and a variety of bird species is something to behold.</p> <p>There are tours to many of the volcanoes that are found throughout the country. At the dormant and lake filled Arenal Volcano, one can even</p>
---	---	---



	<p>https://englishstrategies.wordpress.com/2012/05/24/vocabulary-on-tourism-travel-and-attractions-1/</p> <p>https://www.enchantedlearning.com/wordlist/vacation.shtml http://www.english-for-students.com/Vacation-Vocabulary.html</p> <p>https://www.myenglishteacher.eu/blog/travel-holiday-vacation-vocabulary-list/#bookingaholiday</p> <p>https://www.myenglishteacher.eu/blog/travel-holiday-vacation-vocabulary-list/2/#activities</p>	<p>try their hand at stand-up paddleboarding on the lake.</p> <p>Alternatively one can travel into the rainforest and go for a zip line ride or take a canopy tour in the rainforest. Water activities in the interior of the country are also available. The traveler can do a little white water rafting on one of the many rivers or go horseback riding to some of the many waterfalls that are found throughout the country.</p> <p>With a treasure trove of activities available need only take a pick and enjoy this rich country of Costa Rica. So visit this great country, take a tour and have some fun.</p> <p>Taken from: https://www.getyourguide.com/</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luggage/baggage • Left-luggage office • Hand luggage • Carry-on luggage • Baggage Claim Area • Accommodation
--	--	--



		<ul style="list-style-type: none"> • Single Room • Double Room • Tours • One day tour • Stay • Arrival • Stop over • Amenities • Package Deal • Recreation • Last minute deals • Budget Holiday • Travel Documents • Outbound • Inbound <p>Activities Vocabulary:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kitesurfing • Kayaking • Canoeing • Rock Climbing • Trekking • Sailing • Jetskiing • Skiing • Windsurfing • Wakeboarding • Paddleboarding
--	--	---



		<ul style="list-style-type: none"> • Swimming • Sunbathing • Sightseeing <p>Places to Visit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amusement Park • Museum • Art Gallery • Cinema • Water Park • Aquarium • Beach • Restaurant • Nightclub • Bar • Miniature Golf, Crazy Golf • Island • Animal Sanctuary • National Park • Zoo <p>Describing Places:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invigorating • Enervating • Fascinating • Energetic • Fast
--	--	---



		<ul style="list-style-type: none"> • Vibrant • Lively • Exciting • Packed • Crowded • Busy • Bustling • Trendy • Touristy • Modern • Historic • Old-Fashioned Outdated • Picturesque • Cute • Gorgeous • Pricey • Over-Priced • Upmarket • Cosmopolitan • Metropolitan <p>Vacation Word List</p> <ul style="list-style-type: none"> • Airfare, airplane. Airport, amusement park, automobile. • Backpack, baggage, bags, bathing suit, beach. • Cab, cabin, camera, campground, camping.
--	--	--



		<ul style="list-style-type: none"> • Depart, departure, destination, downtime, drive. • Embark, excursion, expedition, explore. • Ferry, flew, flight, fly, foreign. ... • Garment bag, getaway, go, guide, guided tour. • Hiatus, highway, hike, holiday, hostel.
--	--	---

Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Twelfth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 2: Housekeeping Protocols	Time: 20 hours
Essential Question: Which are the ways to keep a hotel neat?	Theme 2.1: Cleanliness	
Essential Competences: 8. Effective Communication	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...



Communicate ideas accurately about cleaning by performing tasks in couples or groups.	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.
Support communication across cultures by initiating conversation, showing interest and empathy by asking and answering simple questions, and expressing agreement and understanding.	Puts into practice the knowledge acquire on a regular basis.	Give feedback on the content.

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Respond to instructions for servicing the room.	Initiates and participates effectively in a range of collaborative discussions about cleanliness (one-on-one, in groups, and teacher-led).	<ol style="list-style-type: none"> 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 cleanliness. 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
Reading: Can understand problem and solution relationships in a structured text.	Analyzes a complex set of ideas or sequence of events about cleanliness and explain how specific individuals, ideas, or events interact and develop over the course of the text.	
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Respond to a guest request for more supplies or linen.	Adapts speech to a variety of contexts and tasks, demonstrating a command of formal English when	



	indicated or appropriate about cleanliness.	language vocabulary structures and functions about cleanliness.
<p>Spoken Production: Explain how something works by providing examples that draw on people's everyday experiences.</p>	<p>Presents information, findings, and about cleanliness supporting evidence, conveying a clear and distinct perspective, such that listeners can follow the line of reasoning, alternative or opposing perspectives are addressed, and the organization, development, substance, and style are appropriate to purpose, audience, and a range of formal and informal tasks.</p>	<p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on cleanliness</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project related to cleanliness.</p>
<p>Writing: Write emails/letters responding to personal news and views in detail.</p>	<p>Develops the topic thoroughly by selecting the most significant and relevant facts, about cleanliness extended definitions, concrete details, quotations, or other information and examples appropriate to the audience's knowledge of the topic.</p>	

Learnings



Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describing housekeeping actions • Expressing opinions about housekeeping. <p><u>Discourse Marker</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • In other words • In case of... • To be sure • Most of all • In fact • Moreover • Certainly • For example • As • As long as.. • Before • By now • At the beginning • At the end • Finally • At the same time 	<ul style="list-style-type: none"> • Can give, deny or ask about permissions in the future with "will/won't be able to". • Can use the future continuous with reference to actions in progress at a specific time in the future. • Can use basic prepositions of place with nouns. • Can use "since", to talk about reasons, causes and explanations. • Can ask questions with kind of..? <p>Online Resources:</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=qj9ILE3LzlQ</p> <p>https://es.slideshare.net/HankBonney/housekeeping-vocab</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=UI5LBvkcDp8</p> <p>https://www.englishformyjob.com/english-for-hotel-cleaning-staff4.html</p>	<p>What is Housekeeping?</p> <p>Housekeeping means performing all the duties towards cleaning, maintaining orderliness, and running a house or a business property. In case of hotels, the housekeeping duties involve maintaining the hotel to the best possible state in terms of cleanliness and keeping it at highly desirable ambience.</p> <p>Objectives of Hotel Housekeeping</p> <p>The main objectives of hotel housekeeping are –</p> <ul style="list-style-type: none"> • To maintain overall cleanliness of the entire hotel at all times. • To perform cleanliness duties most efficiently and effectively. • To use good quality, safe cleaning equipment and chemicals. • To manage laundry and linen. • To control pests. • To keep up the hotel with classy interior decoration.

	<p>http://www.en.copian.ca/library/learning/ciwa/housekeepers/housekeepers.pdf</p> <p>https://www.englishclub.com/english-for-work/housekeeping-vocabulary.htm</p>	<ul style="list-style-type: none"> To take care of the furniture, fittings, and fixtures of the entire hotel. <p>To understand the expanse or scope of housekeeping, it is better to understand the divisions of hotel a hotel, first.</p> <p>Housekeeping Department Layout in Hotel</p> <p>The layout of the housekeeping department depends on the total number of Guestrooms, Outlets, and Required Staff. The following areas of the department are the most prominent ones –</p> <ul style="list-style-type: none"> Office of the Executive Housekeeper – The administrative work of the department is carried out here. Housekeeping Control Desk – It is accessible and operational 24 hours a day. The housekeeping staff reports at the start and end of the shift here. There are notice boards, storage shelves, registers, lost and found cupboard, and key-hanger matrix. Laundry Area – Washing, ironing, dry cleaning, folding of linen and staff uniform takes place here.
--	---	---



		<ul style="list-style-type: none"> • Linen Room – Here, the linen of the hotel such as bed-sheets, towels, pillow cases, etc., are stored, collected, and carried to the required places in the hotel. • Uniform Room – The staff uniforms are collected, stored, and distributed from here. • Tailor Room – Here, stitching and repairing of linen and uniforms takes place. • Housekeeping Stores – It is a storage area where the cleaning equipment and items, and guest supplies are securely stored. • Flower Room – It is an air-conditioned room with worktables, sink and water supply, cupboards to store vases and stones, and a counter. • Lost and found – stores all the items left by the guests. It directly communicates with the front office desk, as there the guests tend to first enquire about their lost articles.
--	--	--



		<p>Taken from: https://www.tutorialspoint.com/hotel_housekeeping/hotel_housekeeping_quick_guide.htm</p> <p>Housekeeping Vocabulary:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rinse • Finish • Sanitize • Dust • Mop • Scrub • Sweep • Vacuum <p>Cleaning Supplies:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baking Soda • Bleach • Broom • Carpet Cleaner • Deodorizer • Detergent • Duster • Gloves • Hose • Sponge • Mop • Vacuum Cleaner <p>Linen and Laundry:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bath Towel
--	--	--



		<ul style="list-style-type: none"> • Face Cloth • Fitted Sheet • Fold • Hand Towel • Hanger • Iron • Laundry • Pillow Case • Sheet • Single • Stain • King Size • Queen Size • Top Sheet • Twin Size <p>Describing Words for Housekeepers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allergic • Clean • Clogged/Plugged • Damp • Dirty • Dusty • Messy • Neat • Tidy • Soapy • Wet • Environmental Friendly
--	--	--



		<p>Action Words for Housekeepers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clean • Clean up • Dry • Dust • Finish • Freshen up • Polish • Organize • Rinse • Sanitize • Sterilize • Scrub • Tidy up • Wash • Wipe
--	--	---

Subject Area: Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Twelfth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 2: Housekeeping Protocols	Time: 20 hours
Essential Question: How do hotels do the laundry?	Theme 2.2: Laundry	
Essential Competences: 7. Collaboration	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Collaborate with peers in daily life and future jobs.	Analyzes his/her own ideas in order to improve individually or collectively.	Encourage students to set goals and accomplish them.
Give a prepared straightforward presentation on a familiar topic within his or her field clear enough to be followed without difficulty must of the time.	Use precise language, domain-specific vocabulary and techniques to manage the complexity of the topic.	Set clear goals and deadlines, and establish individual roles as needed.

**Oral and Written
Comprehension**

Task Building Process

Listening: Understand advice and instructions for resolving a problem with a product or piece of equipment.	Adapts speech to a variety of contexts and tasks, demonstrating a command of formal English when indicated or appropriate.	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 laundry. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and
Reading: Understand clearly written, straightforward instructions on how to use a piece of equipment.	Integrates and evaluates multiple sources of information presented in different media or formats as well as in words in order to address a question or solve a problem.	
Oral and Written Production		



<p>Spoken Interaction: Respond to ideas and suggestions in informal discussions.</p>	<p>Makes strategic use of digital media (e.g., textual, graphical, audio, visual, and interactive elements and) in presentations to enhance understanding of findings, reasoning, evidence and to add interest.</p>	<p>vocabulary required to go over the essential question.</p>
<p>Spoken Production: Make an aspect of an everyday topic clearer and more explicit by conveying the main information in another way.</p>	<p>Presents information, findings, and supporting evidence clearly, concisely, and logically such that listeners can follow the line of reasoning and the organization, development, substance, and style are appropriate to purpose, audience, and task.</p>	<p>4. Give learners-controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about laundry.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on laundry.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project related to laundry.</p>
<p>Writing: Write emails/letters responding to personal news and views in detail.</p>	<p>Develops the topic thoroughly by selecting the most significant and relevant facts.</p>	

Learnings		
<p>Functions and Discourse Markers</p>	<p>Grammar</p>	<p>Vocabulary Phonology</p>



Functions

- Describing laundry actions
- Expressing opinions about housekeeping.

Discourse Marker

Emphasis

Above all, indeed, truly, of course, certainly, surely, in fact, really, in truth,

- Can use basic prepositions of place with nouns and noun phrases.
- Can form questions with prepositional verbs and final prepositions.
- Can use the simple present to refer to likes, dislikes and opinions.
- Can construct short answers to questions in the present simple using the verb "do".
- Can make basic polite requests with "could".

Online Resources:

<https://www.myenglishteacher.eu/blog/laundry-vocabulary/>

<https://www.esolcourses.com/content/topics/home/laundry/picture-vocabulary.html>

<https://www.esolcourses.com/content/topics/home/laundry/picture-quiz.html>

<https://rachelsenglish.com/learn-english-vocabulary-laundry/>

<https://myvocabulary.com/word-list/laundry-vocabulary/>

They also have technology in place to protect fibers and materials and lengthen the lifecycle of hard-working hotel linens.

Washing: After sorting, linens are whisked away to be washed. The best energy efficient machines use up to four times less water than a conventional washer.

Drying: To prevent the kind of over-drying that can waste energy and damage fibers, commercial dryers have built-in sensors.

Ironing: Linens are loaded by hand into large-scale ironers, where they're dried and folded.

Folding: Materials that aren't ironed are processed into machines for folding, sorting and stacking.

Taken from: Crown Linen Blog. What does a Hotel Laundry Service Do?, July 7, 2017. <https://www.crownlinen.net/blog/what-does-a-hotel-laundry-service-do>

Laundry Vocabulary:



	<p>http://www.textileaffairs.com/docs/laundrycurriculum.pdf</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Washer • Dryer • Detergent • Laundry Basket • Clothesline • Dryer screen • Clothes Hanger • Clothes Peg • A tap • Hand wash • Washing Machine • Machine wash cold • Machine wash warm • Rubber gloves • A scrubbing brush • Do not iron • Cool Iron • Iron board • Dry Clean • Tumble dry • Do not Tumble Dry • Fabric • Cloth • Materials • Labels • Tags • Rinse
--	--	--



Subject Area: Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Twelfth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 3: Quality in Hotels	Time: 40 hours
Essential Question: Why is quality important at the workplace?	Theme 3.1: Checking Quality	
Essential Competences: 17. Responsibility	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...



Collaborate with peers in daily life and future jobs.	Describes the problem solving process	Plans his/her life according to the knowledge of qualities, interests, sources and social context of his/her own.
Take principles learned in class.	Works effectively as a team member.	Introduce a topic and organize ideas, concepts, and information so that each new element builds on that which precedes it to create a unified whole; include multimedia when useful to aiding comprehension.

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

<p>Listening: Ask why someone thinks something, or how they think something would work.</p>	<p>Presents information, findings, and supporting evidence, conveying a clear and distinct perspective, such that listeners can follow the line of reasoning, alternative or opposing perspectives are addressed, and the organization, development, substance, and style are appropriate to purpose, audience, and a range of formal and informal tasks.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 quality in hotels. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and
--	---	--



<p>Reading: Recognize the general line of a written argument though not necessarily all the details.</p>	<p>Determines the meaning of words and phrases as they are used in a text, including figurative, connotative, and technical meanings; analyze the cumulative impact of specific word choices on meaning and tone (e.g., how the language of a court opinion differs from that of a newspaper).</p>	<p>vocabulary required to go over the essential question.</p> <p>4. Give learners-controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about quality in hotels.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on quality in hotels.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project related to quality in hotels..</p>
<p>Oral and Written Production</p>		
<p>Spoken Interaction: Collaborate in simple, shared tasks and work towards a common goal in a group by asking and answering straightforward questions.</p>	<p>Comes to discussions prepared, having read and researched material under study.</p>	
<p>Spoken Production: Introduce a conversation topic with the present perfect and provide details in the past.</p>	<p>Works with peers to set rules for collegial discussions and decision-making (e.g., informal consensus, taking votes on key issues, and presentation of alternate views), clear goals and deadlines, and individual roles as needed.</p>	
<p>Writing: Take notes during a lecture that are precise enough for his/her own use at a later date, provided the topic is within his/her field of interest</p>	<p>Draws evidence from informational texts to support analysis, reflection, and research.</p>	



and the lecture is clear and well structured.		
---	--	--

Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Describing quality actions Expressing opinions about quality at hotels. <p>Discourse Marker</p> <p>Details</p> <ul style="list-style-type: none"> Specifically, especially, in particular, to explain, to list, to enumerate, in detail, namely, including. 	<ul style="list-style-type: none"> Can use the present simple to refer to likes, dislikes and opinions. Can construct short answers to questions. Can use “ought to” to offer or ask for advice or suggestions. Can make suggestions using “what about/how about” with verbs in the gerund. Can use “should(n’t)” to offer or ask for advice or suggestions. Can describe past beliefs and opinions using “it was” + passive forms of 	<p>What is quality?</p> <p>Quality Terminology</p> <p>Quality Score</p> <p>Quality Bands</p> <p>Awards</p> <p>Accessibility and Sustainability</p> <p>Overall Standards</p> <p>Common Standards</p> <p>Safety and Security</p> <p>Rating Levels: Stars</p> <p>Service Quality</p>



	verbs of judgement and evaluations.	Customer Satisfaction
		<p>Online Resources:</p> <p>https://www.theaa.com/~media/the-aa/hotel-services/scheme-documents/hotels/aa-hotel-quality-standards-2018.pdf?la=en</p> <p>https://www.visitisleofman.com/dbimings/Quality-Standards-Hotels(1).pdf</p> <p>https://www.trilyo.com/blog/service-quality-customer-satisfaction-in-the-hotel-industry/</p>
Subject Area: Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Twelfth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 4: Hotel Maintenance	Time: 40 hours
Essential Question: Why is correct preventive and corrective maintenance in a hotel?	Theme 4.1: Preventive and Corrective Maintenance in hotels	
Essential Competences: 15. Order and Cleanliness	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
-------	-----------------------	------------------



Learners can...	The student...	The teacher will...
Express how order and cleanliness can help in human beings in their quality life.	Expresses how order and cleanliness can help problems that human beings have made to the planet.	Express awareness about order and cleanliness and try to solve our planet and humankind.
Collaborate as a group trying to solve problems creating by humans beings through order and cleanliness in our society with social equity.	Contributes as a group trying to solve problems creating by humans beings through order and cleanliness in our society with social equity.	Express awareness about order and cleanliness as a digital citizen using knowledge in Costa Rica.

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Infer speakers' opinions in conversations on familiar everyday topics.	Comprehends opinions in conversations about the topic corrective and preventive maintenance.	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 corrective and preventive maintenance in hotels. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.
Reading: Recognize the general line of a written argument though not necessarily all the details.	States the main information in technical work-related documents about corrective and preventive maintenance.	
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Report the opinions of others, using simple language.	Talks about and advantages and disadvantages of corrective and preventive maintenance.	
Spoken Production: Talk about and advantages and disadvantages of	Makes a presentation about advantages and disadvantages of	



corrective and preventive maintenance.	corrective and preventive maintenance.	<p>4. Give learners-controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about corrective and preventive maintenance in hotels.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on corrective and preventive maintenance in hotels.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project related to corrective and preventive maintenance in hotels.</p>
<p>Writing: Write a detailed description of a process.</p>	Writes ideas about a corrective and preventive maintenance plan for a hotel.	

Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Describing quality actions 	<p>Reported Speech</p>	<p>Preventive and corrective maintenance</p> <p>Guest safety</p>



<ul style="list-style-type: none"> Expressing opinions about quality at hotels. <p><u>Discourse Marker</u></p> <p>Connecting words <i>Summary</i></p> <p>Finally, thus, in short, in conclusion, in brief, as a result, accordingly.</p>	<ul style="list-style-type: none"> The manager said that she has a friendly staff and the new chef now in the hotel. The guest said that the maintenance crew were well-trained in order to prevent and correct problem. <p>Online Resources</p> <p>https://transcendent.ai/blog/work-order-management/10-areas-for-hotel-preventive-maintenance/</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=cMUZGQ5kozM</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=GZ23nQuM02A</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=mGQ8Y3VVozE</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=UhJ62Fv2G14</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=GaTZ6JOOigE</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=jbtfuKO bHgQ</p>	<p>Make sure that sprinkler systems are working properly and that all smoke and carbon monoxide detectors have functioning batteries. Also, the maintenance staff should regularly inspect locks on the main entrance, bedrooms, conference rooms, storage closets and other areas that are vital for the hotel operation. Checking alarms and fire extinguishers also falls under raising safety levels.</p> <p>Electrical issues</p> <p>A power outage can disrupt a single household, let alone a hotel full of guests. Aside from having to deal with disgruntled guests, you are losing money in finding them new accommodations. By periodically checking electrical panels, plugs, outlets and circuit breakers, you can prevent large electrical problems in advance. Every hotel should have a backup power supply in case the power outage impacts the whole neighborhood.</p> <p>Lighting</p>
---	---	--



		<p>A missing or flickering light bulb doesn't give an impression of efficacy, while the maintenance staff needs to be pulled away from their daily tasks to replace it. In addition, you can increase the guest comfort by keeping the lights dim in the early hours of the day and increase the intensity as it's getting dark. Install automatic timers or motion sensor switches in locations that see little traffic. Both solutions will save you money on electricity and keep guests satisfied.</p> <p>Plumbing</p> <p>Water supply and drainage issues can cause a lot of damage, which isn't only costly to repair but also unsightly and disruptive to the hotel operation. Hotel maintenance needs to inspect plumbing lines on a regular basis for any sign of rust, leaks, cracked pipes, toilet malfunctions, water pressure, as well as water damage to the floors and ceilings. The plumbing maintenance plan can also include preventive measures mould and mildew.</p> <p>HVAC Systems</p> <p>By performing routine checks and maintenance of the hotel's heating and</p>
--	--	---



		<p>cooling system, you are ensuring the guests' comfort all year round. Issues like inefficient filters, blocked heat ducts and HVAC leaks can set your budget back by unexpended and expensive repairs. Make sure your maintenance crew inspects all possible issues, whether is the deficient temperature, reduced air flow or unfamiliar noises and smells.</p> <p>Floors</p> <p>With many high-traffic areas involved, you need a tough, durable and solid flooring that can withstand a lot of foot traffic and luggage carts wheeling back and forth, and still look good between the major overhauls. Polished concrete floors fill all these requirements, however, unless cured properly, they will lose their beautiful lustre over the years. Reduce their maintenance by using durable concrete sealers, which protect the concrete floors from dirt discolouration as well as moderate erosion.</p> <p>Furniture</p> <p>Hotel furniture needs to look presentable at all times as it is the part of décor in the lobby, meeting spaces and dining</p>
--	--	--



		<p>facilities and, of course, guests' bedrooms. The maintenance staff should focus their attention on loose pieces, worn-out upholstery, discolouration, scratches, dents or even misplaced pieces. In cases of theft, the missing piece needs to be replaced as soon as possible.</p> <p>Exterior</p> <p>Even though most of hotel bookings are made online, the hotel was and will remain a walk-in business. The exterior of the facility is what the potential guest sees first, so the hotel's curb appeal should be among the top priorities of the maintenance staff. This includes the state of the building itself, landscaping and the car park.</p> <p>Supplies and Equipment</p> <p>Hotels rely on a vast range of supplies and equipment that ensure smooth operation. From vacuum cleaners and cleaning supplies to the vehicles and computers used by the hotel staff, it's on hotel management to ensure all these are readily available and functioning.</p>
--	--	---



		Taken from: https://www.hospitalitynet.org/opinion/4087087.html
--	--	---

Referencias bibliográficas

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. Mahwah, 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.

Centroamerican (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

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-](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)

[613ceeda22f4/Encuesta+de+Escasez+de+Talento+2018.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ced492e5-ffa1-4538-9192-](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)

[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

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.

Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital de España (s. f.). Modelo de sostenibilidad hotelera. Recomendaciones para la mejora de la sostenibilidad en el sector hotelero. https://www.ithotelero.com/wp-content/uploads/2017/01/Modelo-de-Sostenibilidad-Hotelera_ITH.pdf

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

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.

Vosniadou, S., Lawson, M., Stephenson H. y Bodner, E. (2021). Enseñar a los estudiantes a aprender: Preparar el terreno para el aprendizaje permanente. Oficina Internacional de Educación de la UNESCO, Suiza.

https://www.ibe.unesco.org/sites/default/files/resources/spanish_33_teaching_students_how_to_learn_0.pdf



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.aulacli.com/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

Tecnologías NFT: <https://www.revfine.com/es/nft-hospitalidad/>



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.

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, 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/>



Appendix Tenth Grade-First Grade

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 co-ordinate 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 '0' 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>)

Appendix Eleventh -Second Grade

Appendix 1. Public Relation Strategies

Some good strategies

Build a Relationship

Your hotel is uniquely poised to leverage the public relations trend of relationship building due to the nature of the guest experience. Staying in your hotel is an intimate experience for travelers, and as such, holds great potential for your hotel.



Traditional PR encourage relationship building with the media. Today's trend dictates that you extend that relationship building to the general public as well as your customers.

Social media is the perfect avenue for relationship building. You have the ideal opportunity to foster relationships with your guests.

From responding to positive and negative comments to sharing information about fun things to do in your city, the door is wide open for nurturing relationships on any social media platform you choose.

- Show respect to your audience.
- Encourage their comments.
- Listen and respond to negativity with empathy and compassion.
- Remember that your words on the Internet live on forever, so be sure what you say is really what you want to say.
- When posting on social media, know your audience and target material to them.
- Listen, share and comment to build a relationship, and you're well on your way to harnessing the power of relationship building.
- To start with, you might want to pick the top two – Facebook and Twitter.

- Facebook is the social media leader with more than one billion active members.

Your hotel can really shine on Facebook. Tell your story and build your brand. Some important things to remember when posting and sharing on Facebook include:

- Commit. Make a social media plan and schedule your posts ahead of time so you make sure to share every day.
- Respond. Even though you're scheduling posts, you still want to be present daily so you can respond to comments and questions.
- Be relevant. Share things that interest your followers. Check your Facebook insights to see which posts work and which don't.
- Put someone in charge. Make sure that one person is responsible for monitoring your social media. We're not talking once a week – this is a daily exercise.
- On Twitter, the same basic rules apply. The tweeting guidelines are different in that you have less characters to work with, but the results are often as good as Facebook.
- Build your brand identity on Twitter. Tweet regularly, even more often than you post on Facebook. Again, be consistent and respond quickly. Twitter is a very in-the-moment social media platform.

Craft a Narrative

Public relations today is not only about relationship building, it's about telling a story. This story should be interesting, intriguing, thought provoking and interesting to your customers.

You can use social media, your website and your blog to tell your story.

Public relations professionals have been crafting stories for years, but they've never had such an easy time disseminating the information. The Internet makes this possible in ways public relations gurus hadn't even thought of 20 years ago.

Tell stories through your guests. Enlighten customers with a narrative that circles around your hotel. Share the stories on social media and your blog. Use the written word as well as video.

Because of the Internet, if your story is interesting enough, national media can see it online. You might even find they tell your story for you.

Forget the traditional PR press release here. Tell a story, write it well, post it online and encourage people to share it. If it gets shared enough times, someone of importance will find your story and make it even bigger.

Write a Blog

To continue our discussion of hotel public relations trends, it's worth noting that your blog is another tool in your PR arsenal.

Do you occasionally write a blog post and share it on social media? The question is, "How often do you do this?" If your answer is once or twice a month, you aren't doing it often enough.

Like social media, blogging takes dedication, consistency and commitment. And, it's well worth your while.

Your story can be told in multiple ways on your blog. It's the perfect arena for text-heavy articles that put your hotel in front of more people.

Your hotel blog can be your public relations centerpiece. You create content that can then be shared through social media and email newsletters.

Build your identity and further your brand with hotel blogging.

Position Yourself as the Expert

Blogging consistently establishes you as an expert. But, blogging doesn't just have to happen on your own blog.

Reach out to influencers in your community. Contribute to their blogs. Establish a partnership where you share their articles, and they share yours.



This gets your hotel in front of many more people while establishing you as the expert.

To position your hotel as the expert on a given topic, research your article, cite sources and run it by another person before publishing. Make sure your topics are relevant and interesting to your chosen audience.

Ditch the Press Release

The trend is definitely not in favor of the press release. They've even become somewhat of a "dirty word" in public relations circles.

We do think you can make an argument for sending a press release once in a great while, but for the most part, you should leave this outdated vehicle in the past.

Press releases just don't work anymore. Why not? Because people, and even the media, expect to have a relationship with someone before publicizing their information.

The press release is an easy fallback, but it's also not the best use of your time. A phone call or personal visit is a much better way to be heard. Even better, build the relationship long before you need the news outlet to do something for you.

If you don't have relationships with your local media, reach out today. Build the relationship so when you do have something to say, they are already engaged with you.



Follow your local journalists on Facebook and Twitter. Repost or retweet their information. Introduce yourself and invite them to your hotel.

Get creative and find ways for your hotel to stand out. Then, you can bet they'll call on you when they need something as well.

Leverage an Online Survey

In the past, public relations was about distributing information.

Yet, there's another side to communication and hotel public relations trends. After all, how can you build a relationship with your target audience if you don't know who they are or what they want?

The best way to find out is with an online survey. Through the survey, you'll find out what your customers are eager to hear and know. You can then craft material to suit their needs.

To get your online survey out to more people, you can direct people to an online link through your email marketing, website and social media.

Be Your Own Advocate

In the past, you might have sent a press release to a travel writer in the hopes that they'd craft a delightful piece about your hotel.



You don't have to wait for this to happen anymore. You can write your own story and send it to the travel writer.

By generating your own content, you determine the angle of your story and keep it true to your brand. Travel writers and reporters will be glad you did the work.

For example, let's say one of your staff members got recognized for his work with a local non-profit, and your hotel got involved. You can write the story and publish it online and send it to reporters or other writers.

Authorship is an important hotel public relations trend and one you can use to further your hotel.

Manage Your Reputation

The explosion of digital media options means another trend in hotel public relations is managing your hotel's digital reputation.

For example, if someone is interested in staying at your hotel, or a journalist wants to cover your latest event, the first thing they'll do is hit the web to do some research on you.

If they find a lot of negatives, you can bet they won't cover your event or stay at your hotel. Their search means they'll either like your hotel, or they won't.

Your job when it comes to public relations is making sure the content they find is something you can be proud of. Your brand should shine. You want to pass the “Google search” test.

If you've done the leg work and built up your digital content and honed your brand identity, you have nothing to worry about.

It's worth noting that online reputation management is an ongoing activity and one you shouldn't avoid.

Work with Influencers

Another hotel public relations trend is the work you can do to garner the attention of leading industry influencers. These are the social media monarchs with huge followings or the blog writers with one million subscribers.

You want to position your hotel well with these people. By doing this, you can gain access to their networks and their power and influence to promote your hotel.

Hug Your Haters

Hug Your Haters. What's this have to do with public relations? It turns out a lot really.



Social media has given an entire culture permission to post not only positive comments about businesses, but also negative ones. And, they're posting about their bad experiences in record numbers. This impulsivity on the part of consumers can have repercussions for your hotel. What might have started as one negative comment has the potential to snowball into hundreds.

This brings us to another trend in hotel public relations. This is establishing a process to avoid and/or deal with customers' negative experiences. The trend dictates that you deal with the situation before it turns in to a public relations nightmare. What might have taken months to explode, now can take a mere few minutes to turn into a situation that's very hard to turn around.

So, don't ignore your haters. "Hug" them with your empathy. Reach out to them and solve their problems.

This helps your hotel, and it helps your social media followers know that you care about their relationship with your hotel.

The Take-Away

Public relations today is all encompassing. It's about building your brand, crafting a story, and nurturing the relationship between your hotel and the public.

It's much more than the press release. Public relations is the foundation of your entire marketing strategy, and it's imperative to the success of your hotel in the future.

The best thing you can do when it comes to public relations and your hotel's marketing is to create a plan and work it.

Position your hotel as a leader in your community, as an expert on the Internet and as the master relationship builder in the social media stratosphere.

Be known as the hotel who knows and cares about her customers.

Taken from: <https://www.gourmetmarketing.net/hotel-essentials/hotel-public-relations-trends/>



Appendix 2. How to Communicate Effectively with Your Colleagues

Great team building ideas for creating healthy working relationships.

Communicating effectively with your colleagues minimizes misunderstandings and maximizes work efficiency. Effective communication also produces healthy working relationships, and allows you and your colleagues to resolve issues in a collaborative manner. This will in turn create a more fun and less stressful work environment.

Here are some ways to communicate better with your colleagues at work:

Listen actively

Listening actively shows that you're interested in what your colleague has to say and that you respect them. Listen to them closely, orienting your body towards them, and look at them directly as they speak. While they're talking, don't interrupt them. You'll only be able to understand what they're trying to say if you listen to them closely and wait for them to finish speaking before you reply. Then ask questions to clarify any issues you may have. Most importantly, don't email or text while someone's talking to you.

Speak with discretion and talk face to face

Speaking with discretion prevents any misunderstandings with your colleagues. Face to face communication helps with building trust and openness, and it enables you to sense and understand someone's viewpoint and feelings. Also talk face to face to resolve disagreements or fix complex problems, and use clear, friendly and polite language.

Offer constructive criticism

When giving feedback, leave your personal feelings out of it and make sure your workmate fully understands what you're telling them. If someone did a great job, offer positive reinforcement and also give them improvement tips without being mean or bossy.

Build and earn trust

For effective communication to occur, everyone must trust and respect each other. To build trust with your colleagues, it's important that you act consistently and with integrity. To earn their trust, communicate clearly, collaboratively and confidentially with them while showing them respect. Clear and concise communication will allow your colleagues to understand and then trust you. As a result, there will be more cooperation and less conflict in the workplace. Your main objective for communicating with colleagues is to lay the foundations for trust.



Get personal but don't be too casual

Get to know your colleagues better by talking about your personal lives during breaks or after work. This is also a good way to build trust. However, it's important that you don't get too casual in your conversations, especially in the office, as it might make the other person uncomfortable. Make sure that all communications, including your work emails, phone calls and meetings are professional, and avoid using offensive language in the office.

Consider communication preference and technology etiquette

Some people like communicating via email while others prefer talking on the phone, texting, or using social media or instant messaging. Use the method of contact that the other person prefers. If someone doesn't answer a call but responds quickly to an email, then use email to contact them. However, using email and social media makes it hard to determine the tone of a message. To avoid misunderstandings, it can sometimes be better to speak face to face.

If you won't be in the office for a long time, set up an automated message letting your colleagues know that you're not in the office and when to expect a reply from you, or who they can contact when you're away.

Tell them how what you're communicating is relevant to them

Your communication is only relevant if it's related to what the other person wants, needs, fears or desires. Figure out how what you'll say or write is relevant to your colleague and then tell them about it. If what you're communicating is indeed relevant to them, then it will keep them listening to or reading what you're trying to say.

Keep spoken and written communications short, simple and direct

Don't expect your colleague to listen to and read everything that you're trying to tell them because there's just not enough hours in the day. Try to avoid giving them complex explanations and recommendations with the expectation they will understand everything straight away. It's best to keep your communications short, simple and direct.

It's also advised that you keep emails to one or two paragraphs to prevent people from becoming bored and skipping over the most important part of the message. If you do have a lot of information to cover use bullet points or subheadings to make the email easy to scan for recipients.



Overall, when communicating with your colleagues you should maintain confidentiality, and treat them as you'd like to be treated. It's also important to have open lines of communication between colleagues to better serve each other.

Appendix 3. Ideas about events

Here are 20 event ideas to bolster fundraising revenue at your next event.

Silent Auction

Whether it is experiences or donated products and items, silent auctions can be an interesting way to raise funds during the event without the hassle of organizing a real auction. Bidders simply fill out a form with their information and the highest amount they would pay for each item. Highest bid wins. Make it interesting by adding valuable items or experiences such as coaching or speaker sessions for the corporate crowd.

Donation Matching

Find a sponsor or company to match the donation amount that you raise so that you can immediately double it. This incentivizes guests to donate more as they know it will be worth twice as much as they give. If you can't

find someone to do this for your event as a whole you could ask individual sponsors to double their bid if you reach a certain criterion, e.g. finish a sporting challenge or reach a milestone amount.

Digital Donations

Don't forget about your digital attendees who may want to help raise funds but are unable to attend.

Making digital donations available by sharing links to a secure funding page on your event social media can help expand reach and makes fundraising more accessible. It also works well during a live stream or social media wall and makes fundraising accessible before, during and after your event.

Donation Kiosks

The traditional donation box is getting a revamp with kiosks that take contactless or card payments, no more having to cash checks for your fundraiser.

Benefitted Keynote

Invite guests who are affected by the cause you are trying to raise to speak at the keynote on behalf of others. Motivational or inspiring stories, as well as seeing the affected can hit home for many and encourage more donations.

Raffles



Highly popular, particularly with low budgets because you can have prizes donated and it's simply the cost of the tickets that you have to pay for. Incentivize this further by introducing a 50:50 split where the tickets are placed into a bowl and the prize is half of the amount raised by the ticket sales. The other half goes to the designated charity.

Bring to Buy

From cakes and food to clothing or nearly new items, bring to buy are highly popular for fundraisers. It prompts others to have a declutter or get creative while working towards a good cause at the same time.

Sponsored Bar

Rather than a free bar, the sponsor agrees to match whatever was made in drinks and donate to a charity. This is perfect, particularly if they are marketing with a custom cocktail so it is a win-win and also encourages drinking for a good cause!

Pay Per Themes

If you have a crowd that love to dress up, create a theme that they have to pay to enter. For example, pay \$5 to come to the event in an ugly jumper, fancy dress or themed costume. These are particularly fun for

corporate events where attendees end up wearing the costumes around the office first. You could turn this around by paying to see someone else dress up rather than yourself, the one with the most pledges wins (or loses depending on your perception) but the amount raised is donated in their name.

Gamification

Attendees are more likely to pay to play games or activities they are participating in which makes sports and gamification popular for fundraising. Organize a simple pay to play mini-game such as guess the sweets in the jar or go big and organize an entire sports tournament as part of your event. The winners can receive a product or service from sponsors and the money goes to the charity.

The “Donate” Button

This is a simple button that attendees can click on your website and social media for quick and easy donations. You could also recreate it with a donation box of the same shape! Bringing a quirky twist to the traditional and ensuring it stands out.

Full Valet Service



An excellent corporate fundraising idea is to have a valet and car wash available for attendees while they are in the event. The proceeds go to the designated charity, guests are more likely to pay a bit extra for the cause and they have the car cleaned while having fun!

Purchase Tables

A traditional fundraising option is to have tables available to purchase at the event. This adds a sense of exclusivity and ensures that overheads are met and exceeded at large, seated fundraising events.

Homemade Carnival

If the budget allows carnival rides like the one below, excellent but if it doesn't there are still plenty of fundraising opportunities for your event within the carnival theme. You could opt for smaller, homemade stalls such as the coconut shy, plate smash, raffles and tombola stalls or alternatively for corporate carnivals you could play dunk the boss!

Credit: [Fiesta Party](#)

Influencer Awareness

Get an influencer or celebrity guest involved in your fundraising for causes that they are passionate about. Even if you can't get them to attend the event themselves they could still publicly donate to your cause, prompting others to do the same.

Animal Guests

For animal fundraising, work with local shelters or sanctuaries to bring animal guests to your event to pose for photos or be part of the keynote. Animals strike a chord with people and chances are you'll have attendees with pets so they will be more likely to donate seeing the animals themselves. Everyone loves an underdog (or cat) story.

Credit: [Megan Hunter](#)

Charity Photo Booth

Capitalize on the selfie and photo booth popularity at your event by turning them into fundraising machines. You could have them branded with the charity or cause information to boost awareness or offer pay per print with the proceeds going to charity.

Fundraising Exhibition



Ask attendees to take photographs and submit them before the event, have the best ones blown up onto canvas and create a "crowdsourced" art exhibition. Charge for tickets and auction the photos at the end (or have a silent auction!)

Host a Slumber Party

Have pyjamas as the fancy dress idea and play an old movie, cinema style. Charge for movie tickets at your event as well as for popcorn and drinks. Offer other areas, for example a pamper zone or lounge, custom cocktails and pillow fight entertainment as part of the party to raise funds.

Fashion Show

Have local talent, boutiques or even attendees submit their fashion designs and charge for entry to the fashion show. You could offer this as part of the entertainment at your event or go all out and make it a feature itself.

20 Creative corporate event ideas to use today

Here are 20 corporate event ideas for you to steal.

360 Videography/Photos

Capture the ambiance and atmosphere of the event using the increasingly popular 360 video and photography which can be used during a live stream to make virtual attendees wish they were there and feel



like they are! Integrating 360 video seamlessly can be difficult but also paves the way for augmented reality at your event too.

Roaming Competitions

A funky guerrilla marketing tactic for corporate events is to create pop-up ideas that spark intrigue and excitement. Build on this by making them roam and moveable. You could do this across the country or even in the office with different elements popping up in different departments each day. They create surprise and buzz about where it could be found next and helps with immediate brand recognition.

Credit: Plano Event Center, City of Plano, Visit Plano

Unique Staff Uniforms

Staff are just as important to the aesthetic so ensuring they are incorporated into themes and color schemes is important. Mix it up by having intricate uniforms, such as these pajamas at the annual meta mixer in line with their sweet dreams theme.

Credit: Destinations by Design, Four Seasons Hotel Las Vegas (catering)

Bespoke Mini Boards



Create a quirky set menu with this lavish presentation so guests have their own boards. These include ham hock terrine, beetroot crisps and pickles in a beautiful display served with silverware.

Credit: Bespoke Awb

Balloon Ceiling

Corporate events need excellent styling and while this theme is a Gatsby one, it remains classy and sophisticated. Drawing on the black and cold, a trailing balloon ceiling that spread outwards added a level of intimacy to the event. Balloons are an important décor trend for 2018 and are multi-functional too, so don't count them out.

Dessert Signage

A classic, but still incredibly effective, particularly if you get the right food choice and make it shine! These are the perfect example of dessert branding done right with these sophisticatedly stylish treats. The more appetizing, the more they will be photographed and shared, improving the sponsor's reach.

Credit: Brand Formula

Digital Mapping

Digital mapping at this gala showcases different images and projects them, which creates an interactive and engaging way to bring to attendees. The images themselves can be automated and moving and in some



cases, integrated with the ability to interact with attendees when they are near for some thrilling fun and wow factor.

Canape Spoons

Buffets and canapes tend to remove some catering options because, logistically, you can't serve difficult foods or those needing utensils without plates. Canape spoons are the latest things to make this possible and open up a realm of possibilities for your menu.

Branded Balloons

Balloons are often a go-to décor piece for corporate events and can be very effective as they are usually used for centerpieces, welcome décor or standing décor attached to weights. Helium balloons are the favorite for standalone décor and pack more of a punch than traditional balloons.

Big Scalextric

Be big kids at the event with Scalextric races and gamification. You could create an incentivized leaderboard or tournament lasting throughout the event with prizes for the winners. Even without the incentives, you'll find it is quite popular and unique.

Corporate Penthouse



Converting corporate spaces can be difficult but this penthouse creation is stunning. With a marble bar and lounge area for networking and comfort, as well as seated dinner and candle-lit walkways it's definitely transformative.

Credit:Reserve Modern,Peak Event Services,SBL Lighting,Ryan Designs

Swag

You can offer branded swag before the event, as an early bird incentive, giveaway or to bring to the event. This gives attendees the opportunity to show it off and encourage others to look into registering or signing up before the event. Alternatively, give swag at the registration desk and entrance or in goody bags on the way out.

Branded Segways

Plenty of branding opportunities and perfect for large event transportation or pre-event build-up. Segways are still interesting and a novelty for many, even though they were released years ago. You could make them available to rent from your booth at trade shows, giving you excellent reach as they make an impact, or ride them in public to market your event.

Dinner Boxes

Food is normally the next point of call after a long or out of hours meeting, so take away the worry and send them home with dinner and dessert. These combination boxes have a variety of amazing food and can be adapted to suit your attendee preferences.

Branded Furniture

From tables, chairs and food stations to cushions, marques and shelving, branding can be used on a variety of furniture surfaces which is why lounges are such a good idea.

Gesture Control Presentations

Increasing technology now means we can avoid the awkward clickers and weird pointing to the presentation control for a seamless speech or presentation. These gesture control armbands allow those on stage to motion when it is time to move on which can be integrated into the presentation for better delivery.

Private Chef

Go all the way with food and remove the buffet entirely. Opt for a private chef who can create tailored meals to suit the vibe, dietary preferences and what you ask for. The food is fresh, you can see it being made and you know it will be customized and hot!



Simple GOBO's

An excellent way to make a larger venue feel more intimate is with lighting or similar effects and these simple but effective GOBO's create a speckled effect that enhances the natural features of this venue.

Credit: Luxe Productions

Overnight Stay/Accommodation Paid

For retreats, workshops or events that last several days, you could offer free accommodation as part of a giveaway package before or during the event. Before the event would offer more flexibility and allow you better rates to negotiate a hotel package beforehand but even during the event you could offer to cover accommodation costs for the event. Alternatively, you could simply offer an unrelated overnight stay in a luxury hotel that has other amenities such as a spa or fitness center as a mini-break.

Segmented Escape Rooms

Escape rooms are growing in popularity as a team building exercise but you can now create your own so attendees don't have to travel. Using cleverly thought out planning, draping partitions, lighting and plenty of themed décor you can create an immersive experience at the same venue as other team building exercises for a fraction of the cost.

20 Entertainment ideas to make your event guests go wow!

Crowd Props

Everything from beach balls, balloons, giant inflatables or even smaller ideas like bubbles can make the experience more interactive, particularly with huge crowds and audiences that it is difficult to get individual feedback from. These can be a way of tying themes together while making it fun and individual as attendees get involved and play games among themselves which can be a particularly good idea at concerts or festivals.

Digital Caricatures

Forget pens and paper, this is caricature art for the New Media Age! Digital caricaturists are one of the most popular options for corporate events that require walkaround entertainment that incorporates technology. Not only will guests want to tweet or post their personal works of art (which can include company logos, branding or products!), but the artist can also email the caricatures to attendees or post them live on to company social media sites!

Corporate Percussion

Geared towards corporate clients, artists will perform using products i.e. ladders, machinery, etc. These shows also have added wow factor, as they are a fast paced, high energy performance.



Aroma DJ

They say that smells trigger memories right? Well, why not ensure your guests remember your event with an aroma DJ! Using an 'aroma laboratory', these new and exciting DJs mix a blend of oils, incense and real pheromones; "controlling the vibes of the dance floor by mixing a seamless blend of scents!"

Coffee Art

This act gives the term 'instant art' a whole new meaning! Your attendees will be bursting to share these little, drinkable, personal works of art via social media. The artist uses a portable coffee machine to capture the likeness of event attendees in their very own cup of delicious coffee.

Retro Video Games

Nostalgia can enhance enjoyment at an event, and adding retro video games can bring attendees back to their youth. This awesome idea takes it up a notch by adding a giant element to it and having the traditional Super Mario on a massive controller which can also get others involved playing together!

Credit: Perfect Parties USA

Live Bands/MCs

Music is emotive and generally speaks to people so can be an excellent entertainment idea that appeals to many attendees. Make this more interesting by having unique instruments or something different for example

dueling pianos on stage. You could also split the crowd into groups and have a musical riff-off against one another or have them complete musical challenges such as singing lines one after the other to create an echo effect.

Classy Table Tennis

A favorite game with a sophisticated twist! Table tennis is easy to create into mini competitions and you can have up to 4 attendees playing at a time. Create a round robin tournament with teams for a corporate retreat or have “first to five” games to keep it short and sweet!

Credit: Reserve Modern

Responsive Flooring

Whether it's for a dancefloor, event entrance or the main hall floor, responsive and interactive flooring can be an interesting event idea that is a big hit and makes the venue more engaging without permanent fixtures or adjustments. This can usually be achieved by using projectors and tracking cameras for different effects; some involve moving scenes being displayed with elements interacting with the user as they walk past e.g. a koi pond where the fish swim away when you walk near them. Alternatively, you could have a game where



attendees have to run and catch different elements to create a high score, creating an interactive floor game. This could be incorporated on larger floors or upscaled to suit interactions with more guests.

iPad Magician

For technology and gadget lovers/events, iPad magicians are the perfect act to amaze and entertain your guests. iPad magicians perform bespoke shows for the digital age, and many high-profile brands and events are eager to experience this unique brand of magical entertainment.

Giant Lego

Lego is always hours of fun. Turn kids toys into adult ones by supersizing Lego blocks. You can incorporate this into team building activities at corporate retreats as well as competitions at trade shows by giving attendees 2 minutes to make the best Lego creation, it would be a fun way to drive traffic to your booth. If you don't have the space for big Lego, why not add miniature Lego packs to table settings for guests to do while they are sitting.

Credit: Prue Boalch

Video Mapping Dance Crews

These are proving to be a big hit for corporate events. New technologies have allowed performers to take their dance/visual performances to the next level as humans and computers merge. These acts can incorporate specific music and graphics, as well as logos and corporate messages.

Interactive Wait Staff

If you have large crowds but minimal space, particularly for staging, you can get on their level by having interactive wait staff. This could be in the form of singing or dancing staff as well as impersonators, rollerbladers or wearable tables all serving food and drinks while interacting with guests. Ideas like this get people talking and act as conversation starters as well as memorable ideas and experiences.

Aerial Performers

A sure-fire way to involve the audience when you have little floor space or room is to have aerial décor, artists and entertainers, performing above their heads. It makes the venue more interactive as a whole while attendees look upwards and can make use of dead space without impacting the floor area if you have a large crowd or audience. Aerial performers also add a thrill element because they are so high up and above the attendees that they feel a part of the act itself.

Celebrities/Influencers



Hire celebrities or influencers to attend, speak or interact at your event to generate a buzz. Alternatively, you could have them do a remote Q&A session on your social media channels as part of the entertainment. Don't have the budget? Try a lookalike to pose with guests on the event floor or entrance, it will definitely get people talking on social media, particularly who is the best one!

Street Entertainers

Invite street entertainers to create an urban atmosphere at your event. They are always popular because of their innovative approach to performing and you could offer a variety of options from beatboxers, tricking, break dancers or homemade instruments.

Sand Artists

These talented artists will perform custom made sand animations for a variety of corporate events. These shows have a definite wow factor that will ensure your event is remembered!

Comedians

Laughter can create positive memories associated with your event and a good comedian can also act as an MC for other elements of the event. Make sure you hire a comedian whose subject matter will fit your tone and demographic, otherwise you could be memorable for all the wrong reasons.

Stunt Performers

From fire eaters and sword swallowers to stunt bikes or ball tricks, stunt performers leave a lasting impression and have serious wow factor.

Associated Webinar

Put together a free two-part webinar that precludes the event and gets attendees excited and educated which could include sneak peeks from speakers as well as industry relevant information. Make part 2 available post-event that includes highlights and key takeaways.

Good old billboards

Nobody cares about billboards. Right? Not so fast. If you use them strategically and you target the areas where your attendees tend to come from, you have a fantastic opportunity right there. Search for attendees addresses on your previous year registration. Identify areas with higher concentration of attendees. Whether it is national or local, you can pinpoint specifically those areas sending you more attendees and expose them to a very targeted message. They will feel surprised and intrigued.

Strategic Influencer marketing



18% of event planners say that influencer marketing is the most effective tactic to sell tickets. Identify the influencers in your niche that tend to collaborate with events. We are not talking about general influencers popular on a given social networks. We are talking about only those that attend similar events. Invite them to speak, offer VIP treatment, pay for accommodation and expenses. Expect them to blog, tweet, insta and video about your event in return. Remember to get them to disclose your partnership. It's not just cool, it works!

Temporary Website Re-Branding

For a limited time, change the colors of your website to include the theme or vibe of your event. You could add a landing page that takes you straight to the event details with FAQ's and the information attendees would need. You could also include page pop-ups for commonly used posts or pages to highlight the new event to market and let people know. The important thing to remember is to keep with your brand but make it pop and stand out so that users are aware that it is something new and something to be excited about.

Targeted Flyer Dropping

Let's be honest, flyers are becoming less and less effective and it is no longer good enough to stand in the town center and hand them out because they normally just find their way to the bin. Flyers however don't

have to be wasted and they are still effective if you target them directly to your demographic only and this works better if you choose a niche.

For example, if you are organizing a running event, an effective way of targeted flyer dropping is at other local running or sporting events because your target demographic is all in one place and has their minds on running or fitness. Often, the organizers will allow other brands or organizers to leaflet drop in the goody bags or at the start/finish in

Snapchat Lenses

Make these ahead of time or encourage sponsored lenses at your event so that attendees can augment their reality. These lenses allow users to create layers that interact with real-life so you could make several elements or props animated when viewed through the lens. This gets attendees interacting via Snapchat and sharing all over social media for promotion.

Ambassadors

This could be anyone from an industry professional to a celebrity or influencer but this involves paying them to promote your event. Use technology tools to involve your core fans to share and get a commission on each



ticket sold. There are tools available to generate codes and share your event with the top contacts that may purchase a ticket. Be specific with your ambassador program.

Ready to produce a fantastic community celebration? Here are 20 ideas that are guaranteed to be popular....

Pot Luck

A fantastic community catering idea that involves each attendee bringing a food item to contribute to the buffet table. For larger events, you want to make sure you have everything from starters to sweets so you can allocate meal (or drink) types to groups of people who can then organize with each other what they are going to specifically bring. This is an excellent way of bringing people together and starts a conversation on what everyone has brought.

Ice Rink

It doesn't have to be Winter to incorporate a fun participatory activity for your attendees because synthetic ice rinks are becoming popular. They don't use wet ice but the best synthetics rinks can offer a comparable skating experience and can be built indoors or outdoors, even in the height of summer. Accommodating



large numbers all at once, synthetic ice rinks are energy conscious and environmentally friendly. Give guests of all ages a unique experience to get active.

Credit: Like-Ice! Asia

Bake Off

Offer cooking classes and workshops with the attendees being able to add their creations to the buffet (or sell them for fundraising.) Local restaurants could set-up a pop-up stand to accommodate in exchange for signage as an interesting sponsorship idea. Of course, you could also make it a competition too.

Street Party/Block Party

While these can be difficult to get permits for (if you need to close the street), they are excellent and memorable because they involve bringing neighbors together so are more likely to become recurring. These traditions help to create safer neighborhoods and give children an opportunity for a warmer environment to grow up in.

Pancake Breakfast



How best to get everyone motivated for a morning event than serving a pancake breakfast? It's delicious and fairly cost effective because you can offer a variety of topping but don't need to worry about other catering options.

Local Walking Tours

Add a walking tour to your event so that attendees can see some of the best community sites. This could be themed such as restaurants, breweries and local cuisine or opt for historical or cultural significance.

Crowd Activated Interactive Games

Enhanced technology means that you can use large digital screens to display games that are controlled by audience participation. For example, audience voice activated arm wrestling involves splitting the crowd in half and giving them, two separate sounds e.g. clapping or shouting. The software picks up the sounds and the loudest sounds win the game. This results in the digital display showing it as an arm wrestling match. There are plenty of other options, from table tennis to soccer on screen, with different interaction techniques but it is bound to get the crowd pumping.

Local Radio

Radio can be a big part of daily life and the broadcasters can be minor celebrities in their own right. One of the DJs could host the main stage. Make an agreement to live broadcast from the event on community or local radio to reach the attendees that can't make it but still make them feel like part of the event. Branded vehicles and broadcast enabled vans will always cause quite a stir on site and they often have plenty of giveaways to hand out. Interview attendees of all ages and highlight local interest stories. It might encourage those that live nearby to come along, hearing about everything that is going on in the local area.

Fitness Workshop

With attendees putting increasing importance on health, fitness workshops or those ideas with healthy undertones can always be a hit. Have a leader on stage taking the crowd through the warmup and exercises, play some upbeat music and get everyone moving. Although this is most effective with large open areas (festivals are also quite compatible) you can still make this work with limited space by adapting the type of exercises and opting for intermittent high-intensity moves on the spot.

Outdoor BBQ

An informal catering option that breeds community and networking while being very easy to plan and instigate. Designate a griller (or grillers) for the day and make sure you start cooking early so that you are



prepared when the lunchtime rush comes. You can also have a line for buns, cheese, condiments and salad so more people can get involved.

Community Drive

Give back to the community by incorporating a drive for something that directly benefits them. For example, blast some music and get everyone picking litter in the local park before being rewarded with event fun and games. It adds a sense of community pride and the work gets done much faster (and cheaper) than if the local authority has to deal with it.

Craft Stations

Adding a participatory idea such as craft stations offer a shortstop for the creative types which could be turned into a memento from the day. You could make this extra sustainable by sourcing from the local art and craft store or working towards a community initiative like these throwing and painting bowls that aim to raise money to fight hunger in the community.

Credit: [Fod Bank For Larimer County](#)

Giant Garden Games

Tug on the nostalgia and create a family games day where you can divide into teams to play oversized games such as chess, connect 4 or Jenga.

Open Air Movie Screen

Organise a drive-in screening of an old movie, where cars can pull up but still be waited on and have their orders taken by staff. It's a great way to bring everyone together but allow them their own space, perfect for the introverted community.

Gardening

Invest in the local scenery by starting a gardening community event where you aim to spruce up the public areas, take care of the existing plants and potentially plant more trees. You could create “swag” with potted plants and seeds for attendees to take home and grow in line with some of the garden plants!

Dance-a-Thon

Use music to make your event emotive and have an eclectic mix from all genres to appeal to everyone. Offer a dance-a-thon alongside your event that couples can enter or simply have non-stop music until the party ends. Make this more interesting by having duelling bands or pianos or a skilled MC to mix things up and try new musical combinations of classical and current music.



Mobile Drinks

Order a drinks or food truck to cater your event. It's informal but you can have sophisticated options and bespoke drinks that can park up and leave at the end of the day. Alternatively, you could opt for carts or cycling stations that can roam your event, particularly useful on a summer day in the park.

Cleaning Wakeboarding

Is your community or event near water? A new popular trend is to take paddleboards or small boats out and collect litter from waterways to keep them clean and be sustainable. You can have volunteers on hand to help raise awareness and educate passers-by in terms of the damage rubbish can do to local wildlife and habitats. You could print signage and leaflets or work with a local charity who already has these resources.

Treasure Hunts

Turn a communal or local public area into the perfect place for treasure hunts! These could be innovative with QR codes offering digital rewards or something simpler such as sweet treats for the players. It could be another idea for local sponsorship ideas with community suppliers offering prizes to find.

Quizzes

Encouraging teams at a community event can encourage more guests to attend and adds a competitive element that most enjoy. You could raise funds by making it a pay to play trivia where the teams chip in some money to play shorter versions of a pub quiz throughout the day and then see how their scores tally up.

20 Company event ideas to go from yawn to yay

Custom Backdrops

Make stages more engaging to capture attendee attention by using custom backdrops or staging designs. This cool western theme, coupled with some clever lighting draws attention and keeps the focus.

Credit: Encore Live

Zorbing

Another adrenaline filled idea that can utilize open space and be an incredible experience. For team building alternatives you can try zorb football which involves hilarious attempts at football while strapped into a giant zorb ball.





Escape Room

Growing in popularity, the escape room is a problem-solving idea that puts teams under pressure which is good practice for the working world and gauging who can handle it, and who can't!

Cocktail Workshop

If corporate drinks are more the scene for your team, choose a cocktail workshop run by mixologists to design a custom cocktail inspired by the business or brand. They could be incorporated into the next office event and a competition to decide on which is best.

Roundtable Discussion

An excellent way to get rid of titles to help generate ideas and brainstorming at a corporate event. Roundtables are exactly as they insinuate and allow everyone the chance to speak freely, making innovation more likely and strengthening teams.



Walk-a-Mile

Particularly fun at corporate retreats, attendees have to partner up with someone with a different job role or department (the more different the better.) They then spend half a day each performing tasks from each other's' jobs to give an idea of what it's like to walk a mile in each other's shoes.

Chocolate Making

An interesting alternative to cooking workshops is a sweet treat that many can't turn down. It allows for chocolate decoration and bespoke packages such as tours of a chocolate factory (and chocolate tasting). Will be a huge yes for those with a sweet tooth.

5K's

This sporting trend is becoming an excellent addition to conferences, offering a healthy activity that gives a sense of achievement for many. Increase the difficulty by turning it into an obstacle course or mud run and turn it into a fundraiser by getting pledges for finishing within a certain time or guessing the finishing times.

Live Stream

For those who can't make it but still want to benefit from the keynote or influential speaker,s you can set up a company live stream at the event, exclusive to employees or those who still purchase tickets.



Guess The Baby

A hilarious icebreaker that helps to break the barriers between management levels is to guess the baby. Everyone brings in a picture of them between 1 and 3 years old, everyone has to try and match the baby to the photo!

Dress Down Day

Allow attendees to attend a corporate event in extra casual attire. It can feel like a day's holiday and make them more receptive to long days or information overload! Plus, you could raise funds by having employees donate for the privilege.

360 Staging

Allow for more attendees and an engaging seating layout where they are spoken to in the round. It feels more intimate and if you choose **your speaker right it is far more memorable. Plus, it's an excellent idea to promote discussion and free-thinking**

Credit: [Encore Live](#)

Sweepstakes

Friendly betting on sporting events or outcomes can add a competitive atmosphere and gets everyone talking and interacting in participation. In office sweepstakes, you can bid on the outcome of anything, from when a baby is due to what the weather will be like on a certain day, the winner gets to keep half of the final pot.

Playground Mentality

Add fun playground elements to the event, such as slides and swings which can rekindle the fun and nostalgia in guests. This makes the event more engaging and also lends to creativity. Let's be honest, who is not going to go down the slide!

Orienteering

Add team-building exercises such as orienteering to your agenda because it also promotes problem solving and creativity which are all elements you want from your working team.

Dress The Boss

A corporate fundraising idea that could be adapted for the event if a team meets their sales targets! Everyone votes on the costume and when the milestone is reached, the boss has to wear the costume in the office for



the day. The boss has the option to defer, for a huge sum to the employee of their choice (who can also do the same.)

Table Tea

Offering food and drink on the table means that professionals can focus on their conversations and discussions with food being an aside. This idea of guests being able to pour their own tea and cut their own snacks adds a level of informality that makes the group more comfortable.

Credit: [Helen K. Li Purel](#)

Masquerade

Offer the air of mystery by creating a corporate event such as a gala or awards dinner with the masquerade theme. It helps allow everyone to feel comfortable and ignoring roles or titles for the evening.

Modern Conference Venues

Don't want your conference to look like a conference? Use sleek or modern venues that are usually suited to black tie affairs and give them a spruce to meet the essentials you need. This way you get the atmosphere you want with the logistics you need.

Credit: Qvistgaard & Co., SKT. Petri Hotel

20 Public event Ideas to Make everything go as planned

Tethered Hot Air Balloon

This works two-fold because it creates an experience at your event that many won't have tried, allowing attendees a ride while also being a massive promotional or signage opportunity to draw attention to the event!

Open Mic Night

From poetry slams to karaoke and musical talent showcasing their original music, an open mic can accompany a variety of events and help bring a public event indoors to transition to the evening. Just be sure to book some good musicians in between to perk things up if the submissions aren't great!

Helpful Booths

Add a booth that can offer free (or minimally charged) helpful services that guests can't always access. For example, a free baby car seat check, oil test or tire pressure which can be an excellent sponsorship idea for public events.

Wishing Tree



This involves placing notes or ornaments on a tree and making a wish. This can be a fundraising option for public events as well as a unique alternative to a guestbook if you have guests sign cards to add.

Coffee Morning

Offer an opportunity for informal chats and collaborate with venues with a message, you get people in the door with free coffee (or tea) and then wow them with other events or campaigns. Plus, they become the perfect focal point for parents with young children or the elderly.

Local Art Exhibitions

Create an open house for aspiring artists to showcase their work easily. Open spots for different mediums from photography, sculpture and painting to make the selection more diverse and offer it as the participatory part of your event.

Recycling Parties

Repurposing is an increasing trend and one that is quite popular so move your focus towards crafts and exciting projects. Tell attendees to bring certain recyclable materials and these can be turned into beneficial alternatives e.g. public bird feeders!

Food Festivals



Food festivals are huge at the moment, particularly those focused on specialty foods, themes and local produce, such as Farmer's Markets. Offer a variety of food options at stalls from providers with taster samples as well as offerings to purchase as a unique public event catering idea. Ensure variety by limiting the stalls selling different foods to maximize interest and profit for all involved. Don't forget to ensure that different diets are catered for and provide health-conscious alternatives. Even the displays, service and method of service can be exciting. The big craze at the moment is for food trucks, with camper vans, double decker buses and bicycle trucks, just some of the ideas you may find.

“Nearly New” Sales

These fairs' are designed to help communities waste less by selling on the items they no longer want or need and they are often particularly successful for children and baby items that are worn less frequently.

Balloon Artists

Some people are afraid of clowns so strip this down to the balloon artists who can make intricate and fun sculptures on the spot. This could be roaming entertainment or a specific booth!

Pop-Up Shops



Keep the community on their toes by having pop-up shops that cater to needs on the fly. A fun idea is an outdoor pizzeria that rolls around once a month to cook stone-baked pizza in the open air. It creates a meeting point and gets everyone chatting!

Giant Ribbons

Have an inaugural event or opening? Don't skip out on the giant ribbons and scissors, they can be a focal point and draws people to find out more. Giant ribbons are also fun for décor, particularly for raffles or event giveaways and competitions.

Local Services Training

Kids (and adults) love a fire truck or police car up close and you could incorporate fun activities and learning at the same time. Have demonstrations by your local services to raise awareness and create better relationships with communities at the same time.

Blood Van

We all know the importance of giving blood, so invite the blood drive van to your event to park up and offer incentives such as freebies, swag or free food to everyone who donates. If nothing else it will raise awareness so it's a win-win.



Fireworks display

Top the event off with a public firework display and go out with a bang! It's usually very memorable and offers an immersive experience for attendees to enjoy.

Community Officials

Invite the mayor or local government officials to your event to run a Q&A or panel session so that attendees can build community relationships while also getting vital information they need to keep them informed!

Health Fairs

These are extremely beneficial in communities with lower health rates and could include the local nurse or dentist popping along to your event and offering free health or dental checks, taking blood pressure or offering advice. Be aware these are very popular so you may want to invite other professionals too.

Endurance Events

Host a sporting event such as a swim or bikeathon (on stationary bikes) that keeps going throughout the day. There could be a distance goal to get to or instant motivation such as powering something electronic with the energy to an immediate result.

Local Business Show



Do something simple by inviting local businesses to an outdoor, informal trade show that allows them to offer free products, interact with the public and make an impression. Add participatory activities as well as entertainment and charge attendees for tickets and business owners for a booth stand.

Silent Disco

Want to host a rave but don't want to upset the neighbors? Host a silent disco where music is playing through attendee headphones which are wireless and adjustable. Take things up a notch by having adjustable channels to choose from for different music genres!

20 OF THE BEST INNOVATIVE EVENT IDEAS TO SURPRISE ATTENDEES

Inception Events

It is becoming increasingly popular to create an inception event which involves adding one event type into another. This is an example of a festival theme being used for a corporate dinner, recreating the atmosphere but for a classy evening event.

Credit: What Kelli Does

Augmented Mazes

Turn small spaces into big opportunities with augmented reality games such as these mazes that look fairly simple but with the aid of virtual reality turns into a challenge and participatory activity. Plus, it's fun to watch from the outside.

Credit: 1up Events, Minna Sf

Secret Events

It may go against the marketing standard but secret events are becoming popular because of their mystery and exclusivity. They create a buzz, purely because there is nothing known about them until the last minute. From secret screenings in abandoned venues to ad hoc keynotes and lost lectures.

Designate Play Zones

Designate areas of your conference specifically for open play at all times to not-so-subtly promote play. Giant nostalgia games like Jenga, Connect Four, and Twister are becoming a staple at large receptions, on trade show floors, and at outdoor events. These oversized games are like beautiful interactive decor that helps people network while they play in a unique way. They can be grouped together in fun 'zones' so they don't disturb the other components of the program.



More independent Play Zones with sheets of adult coloring book pages, kitschy craft stations, video games, or collaborative mural painting are another way to promote playfulness, and can be enjoyed independently or with friends.

Hire A Meeting Learning Coach

A combination of an expert facilitator and MC who in an ideal world also has a background in education and professional speaking. This person will not just give housekeeping notes, introduce speakers, and give out awards – he/she should (like your participants) have an active role in the program. Your coach should help you train your speakers to be more engaging, curate and facilitate your content, and lead your participants in thought-provoking and knowledge-sharing discussions that reiterate your most important objectives for the conference.

Live Product Demos

Use augmented or virtual reality to allow attendees to experience products or services for themselves. This is excellent if you have products that are difficult to test in an event environment and allows a one-on-one opportunity to showcase them where they do best.

Augmented Booth Tours



Provide touchscreens and headphones to give an augmented reality booth tour and add fun elements like in this example which brings the backdrop and booth walls to life. It not only increases time spent at your booth but also saves staff from needing to show visitors around, allowing them to have their own experience and dwell on the parts that they want to, freeing other staff to answer questions and interact elsewhere.

Giant Touch Screens

We are all so used to smartphones and touch screens but these jumbo versions that take more than one attendee to operate are going to wow them and draw them in. Having games and activities on a large scale that encourage others to work together makes them reliant on each other and more invested than the passing visitor, making them commit more and be fully immersed in the task at hand.

Mixed Reality Photo Opps

Give attendees a memorable token to take away from the event in the form of a mixed-reality photo. The options for scenarios are endless and you can seamlessly integrate products, branding, and sponsorship into the end result.

Augmented Reality Thrills



Part of creating an immersive experience is appealing to different emotions, so using augmented reality to add a fear or thrill element takes it up a notch. Using big LED screens and a focal standing point, you can create opportunities to immerse attendees into certain situations. This monster example shows a simulation where attendees have to narrowly avoid oncoming cars. Scaling this down and adding some walls can make this more effective and remove the outside distractions, making it even more Immersive.

20 SOCIAL EVENT IDEAS TO MAKE YOUR GUESTS CONNECT

Here are 20 ways to be social at your next event...

Smart Badges

As the name suggests, smart badges are a clever technology to improve networking. Fundamentally they use an app and mobile device to help pinpoint people of similar interests or specifically preset people to talk to and notify or light up when close to a match. These wearable devices can help to avoid the awkward “walking up to people” phase and give an immediate reason to strike up a conversation, as well as prioritizing those you specifically want to talk to.

Personalized Name Tags

For a low-cost and easy idea, you can aim to put extra tidbits of information about the attendee on their name tag. When filling out registration forms merely add an extra box that allows attendees to fill in the information and this allows similarly minded guests to find each other at the event as well as starting interesting talking points to break the ice. Some ideas you could try are:

Describe yourself in 3 words

Talk to me about....

Your most interesting quality

How they take their coffee

Place they would most like to visit in the world

Or you could opt to make it a question about the event theme, their job role or event experience (e.g. previous events that they attended)

Murder Mystery

While it may start making everyone suspicious, they will quickly bond and form relationships using teamwork to guess the murderer! It also creates for perfect conversation post-event, particularly with a murder mystery that is a bit more elaborate.



Invite Storytelling

It's one thing to tell a story about your event but it's another to get attendees to share their own. Being open and encouraging storytelling makes deeper connections and memorable networking.

Disable The WiFi

It may sound like a shock and maybe not for the whole event but removing the internet and taking everyone offline can give the perfect opportunity to network and converse “old-school.”

Drinks Receptions

A drinks reception can be used as a transition for attendees if you are using your venue for different purposes and need time to transform it. While this is happening it allows guests to mingle without any restrictions, particularly if you are having a seated dinner.

Lounges

A lounge is an essential for being event social! They offer an informal, comfortable space that is excellent for networking and offering a place for attendees to congregate and converse. Some events are providing themed lounge areas, such as an English tea party or Eastern inspired bazaar, high in terms of photo-sharing

opportunities. Whether it is a quiet space to catch up on work or a place where people can connect with like-minded people, having a dedicated space will be appreciated by attendees.

Athons

Turn a lengthy event into productive fun with a hackathon, designathon or any other -athon you can think of! You can adapt these to your industry and they are more intense than a roundtable or breakaway and everyone focuses on working together to achieve a common goal.

Fireside Chats

Make presentations more personable with fireside chats which allow an up close conversation that attendees are more likely to learn from. It allows nervous speakers to be more comfortable and therefore engage better with the audience on a personal level, particularly with the questions and answers involved.

Virtually Social

Many people find introducing themselves online to be easier than in person. Connecting your participants via social media can help reduce the anxiety of not knowing anyone else at the event. Create a private event group on Facebook or host a Twitter chat to help people to get to know each other.



Alternatively set up a medium where guests can create their own avatar and customize it to suit them and talk to each other in a virtual world. This is a fun way to transition to a real-world situation and create talking points. Virtual reality networking is now possible.

Picnics

Add a picnic area to your event, it doesn't have to be outside simply some comfortable blankets or beanbags with floor seating! Picnics transport attendees to summer and socializing so recreate this year-round.

Swap Seats

For large long tables, seat swap part way through the event by having one side of the table move down three seats! It encourages everyone to talk and allows plenty of interaction when you don't have space for round tables. If it is a particularly long event, you could do this multiple times!

Mini Laser Tag

Adding a sporting element gets everyone's adrenaline pumping which is particularly good for bonding! Mini laser tag could be incorporated into your event without taking up much space, particularly if you combined it with a virtual or augmented reality element.

Wine/Brewery Tours



Chatting while wine tasting is a given and it's an excellent facilitator of conversation because it offers something else to discuss, so if the chat dries up, the wine won't.

Crescent Formats

Create atmospheres that are open to inclusion and discussion by using semi-circles, crescents and U shape table layouts for conferences or breakaways.

Offer Follow-Up Opportunities

Help attendees continue their conversations by offering a way they can follow up, whether this is forms that they can exchange, a list of attendees and companies they came from (make sure you get permission first!) or even a follow-up event or mixer they can attend!

Use Social Media

Of course, you can use social media during an event to encourage attendees to interact. This could be with a competition or live wall where attendees can collaborate together and start a conversation.

Out of Hours

Mix things up and turn an event into an out of hours speakeasy or overnight lock-in! It provides the perfect bonding and socializing opportunity and it's memorable to be networking overnight!



Open Brainstorming

Have an open area or question that attendees can answer or add to as they are passing through, it encourages collaboration and makes guests stop and think. Using digital whiteboards or touch screens you can record all the comments and get attendees working together to solve issues or brainstorm.

Speed Networking

Take dating out of the equation and build relationships quickly with speed networking designed to ignore those awkward moments (who has the time!) Take your business cards, ask about sectors and industries that could be relevant and note who to talk to at the mixer afterwards, it's an excellent ice breaker and a quick way to find who is important to you.

20 UNIQUE SPECIAL EVENT IDEAS TO IMPRESS YOUR GUESTS

Confetti Cannons

Go out with a bang and have confetti cannons over the audience attached to the stage for a finale or to signal the end of the night at a New Year Event. You could exchange these for handheld options and have roaming entertainment let them off at intervals during a special event.

Personalized Gifting



It's important to get gifts that attendees will remember and cherish, particularly for special or memorialized events and the perfect way to do this is with personalization. This could be an engraving of an employee's name or nickname as well as something that suits their personality and represents them. They are much more likely to keep and look after it if it is meaningful.

Countdown Clocks

Waiting for something big to happen? Whether it's the New Year, a new contract or simply the end of tax season for some, incorporate a countdown clock to build suspense! For larger events, you could upscale this to a digital wall projection of the countdown for all to see.

Invite Past and Present

Long-standing employees or figures as part of a company's history should be invited to celebrate milestones and this would make them realize they are not forgotten about. For corporate events invite retired employees who served longer than 10 years at the company to celebrate their contributions as well as those who are working now. It's also excellent networking practice for employees of all ages to mingle.

Gourmet Chef



For smaller corporate events have seated service with a gourmet chef who is able to make a menu catered to your company as well as your guest's preferences. Everyone wants their favorite food so give it to them with a gourmet twist!

Balloon Drop

You may be thinking high school prom but the balloon drop can be adapted for the corporate crowd too! Add balloons of your branding colors in keeping with themes and offer an interesting sponsorship opportunity by having them branded too.

VIP Chauffeur Service

Treat VIPs or important corporate guests to their own chauffeur service to and from your event. It gives them greater flexibility with drinking and avoids having to park, plus being driven somewhere and taken home is a luxurious feeling and avoid much forethought. You could offer a chauffeur service as part of a VIP package too and pick up groups for other special events

Company Achievement Awards

Reward your employees by offering annual awards that keep on giving! The awards could come with prizes such as a trip away, experience or simply exclusive perks at the office (think prime usage of the best parking spot). Rewarding your employees gives them something to strive towards and motivates them year round.

Murals

Commission artwork or have a mural created in honor of your event. It could contain your branding and what makes your business special or stand out as well as key features that define you. It could also depict a significant time for your company e.g an anniversary.

Signage Table Confetti

Make the finer details matter by adding customized table confetti in your tablescaping. Colored confetti that is the name of your brand or a quote is a personal touch that will go down a treat for seated meals.

Videography

Use videos to your advantage as entertainment and for sentimental value. This could include making a company history to showcase or interviewing attendees before the event to compile a video they see on digital screens that will be playing throughout the night.

Iconic Guests



Always wanted a celebrity, influencer or industry-specific spokesperson to attend your event? Now is the time to splash out and get them, it's a special event and you want to make a huge impact to really mark the occasion!

Open Bar

Free drinks for everyone! An open bar stops attendees having to worry about money and drinks and focusing on the event itself. If you don't have the budget you could either put a set amount behind the bar or give out free custom cocktails instead.

Look To The Future

Normally special events will be looking to the past to see how things got to where they are and while this is important, use it as a chance to show how much potential you have too. Set goals and unveil milestones or new projects on the way to inspire attendees that there is plenty to look forward to.

Create An Event Time Capsule

Give yourselves something to look forward to for your next milestone and make history at the event by creating a time capsule. Invite attendees to bring a personal item to include or simply have the capsule on display with

what will be included which can also have memorabilia from the evening. Just be sure to get permission when using names or personal information in the capsule.

Temporary Rebranding

In commemoration of the event, change your branding colors or create a special logo that will be used for the year of your anniversary. This can highlight progress and spark interest in customers and employees who would welcome a way to spice things up.

Custom Seating

Use seating to make attendees comfortable and give them a unique experience. This could be playful swings, seats with charging ports or massage chairs for relaxation, anything that shows you care!

Grand Venues

Pick a venue that defines how big the occasion is to leave a lasting impression on your guests. This doesn't have to be a big historical venue but could also include something like visiting a famous race track and having dinner overlooking the cars or hiring a museum where the exhibits and private tours are on offer.

Taken from: <https://www.eventmanagerblog.com/event-ideas#special>



Appendix Twelfth-Third Grade

Appendix 1. Modals

MODAL VERBS 1

Can

1. Ability / Inability I can speak English
2. Informal permission can I open the window?
3. Informal request can I have a glass of water?
4. Possibility Anyone can become rich and famous

Can, could, may and might are modal verbs that Can be used to give permission or deny permission

Can't

Impossibility You can't be 30! I thought you were About 20 years old

Could

1. Asking for permission Could I borrow your book?
2. Polite request could you say it again more slowly?
3. Ability in the past she could read when she was 4
4. Suggestion we could try to fix it ourselves
5. Possibility I think we could have another Gulf war

Must

1. Deduction or certainty That must be Jerry, they said he was tall with red hair
2. Obligation ("must" involves the speaker's authority or opinion) you must go to bed, said her mum

Mustn't

Prohibition You must not swim in that river, it is full of crocodiles

Have to

Obligation (based in a law or rule, the speaker Only Says that an obligation exists and doesn't impose an Obligation) I have to wear a uniform in my school "Have got to" is also common in an informal style

Don't have to

It is not necessary to do something, you can do It if you want but it is not necessary She doesn't have to finish her composition tonight

May

1. Possibility He may run the marathon this year
2. Polite permission or request May I go now? Yes, you may

Might

Might is most Commonly used to express Possibility. English speakers can also use "might" to make suggestions or request, but This is less common in American English. Be careful, you might fall

Must Have to
 With must the speakers are giving their own feelings, saying what they think is necessary. With have to the speakers are not giving their feelings, they are just giving facts

May / might
 we often read that "might" suggests a smaller possibility than "may", there is in fact little difference, and "might" is more usual than "may" in spoken English.

Can't / mustn't
 We use can't to express that something is logically impossible. Mustn't expresses an obligation: a prohibition is a negative obligation (not to do something)

"May", "might", and "could" are used almost interchangeably to express the possibility that something will happen.

REMEMBER:
 "Could not" vs. "Might not"
 "Could not" suggests that it is impossible for something to happen. "Might not" suggests you do not know if something happens.

LEARN THE MODAL VERBS

Taken from: [Pinterest.newborn.easynaildesigns.com](https://www.pinterest.newborn.easynaildesigns.com)



Appendix 2: Different Types of Massages

Read on to learn about the different types of massage and which type might be right for you.

1. Swedish massage

Swedish massage is a gentle type of full-body massage that's ideal for people who:

are new to massage

have a lot of tension

are sensitive to touch

It can help release muscle knots, and it's also a good choice for when you want to fully relax during a massage.

For this massage, you'll remove your clothes, though you may choose to keep your underwear on. You'll be covered with a sheet while lying on the massage table. The massage therapist will move the sheet to uncover areas that they are actively working on.

The massage therapist will use a combination of:

kneading

long, flowing strokes in the direction of the heart

deep circular motions

vibration and tapping

passive joint movement techniques

Usually a Swedish massage will last for 60–90 minutes.



SUMMARY:

Choose a Swedish massage for relaxation or managing minor pain.

This type of massage is also good for people new to massage.

2. Hot stone massage

Hot stone massage is best for people who have muscle pain and tension or who simply want to relax. This type of therapeutic massage is similar to a Swedish massage, only the massage therapist uses heated stones in lieu of or in addition to their hands. It eases muscle tension, improves blood flow, and relieves pain by using heated stones. Hot stone massage may help:

ease muscle tension

improve blood flow

alleviate pain

promote relaxation

relieve stress

During a hot stone massage, heated stones are placed on different areas around your whole body. Your therapist may hold a stone as they massage different parts of your body using Swedish massage techniques using gentle pressure. Sometimes cold stones are also used.

You don't wear clothes for hot stone massage unless you'll feel more comfortable wearing your underwear. You will be covered with a sheet. Usually the massage is 90 minutes long.

SUMMARY:

Hot stone massage may relieve more muscle tension than a Swedish massage because of the added heat.

This type of massage is usually more expensive than a Swedish massage.

Aromatherapy massages

Aromatherapy massages are best for people who want to have an emotional healing component to their massage. This type of massage can help:

boost your mood

reduce stress and anxiety

reduce symptoms of depression

relieve muscle tension

relieve pain

Aromatherapy massages combine soft, gentle pressure with the use of essential oils. Your massage therapist will usually decide which essential oils to use, but you can let them know if you have a preference. Essential oils are diluted before being applied to the skin. During the massage, you'll be given a full-body massage while inhaling essential oils through a diffuser and absorbing them through your skin. Sometimes an aromatherapy massage will only focus on your back, shoulders, and head. You won't wear any clothing other than underwear, which is optional.

An aromatherapy massage is 60–90 minutes.

Summary: Aromatherapy combines the gentle touches of Swedish massage with the addition of essential oils.

Do not use this type of massage if you're sensitive to smell or essential oils.

Deep Tissue massage



Deep tissue massage uses more pressure than a Swedish massage. It's a good option if you have chronic muscle problems, such as soreness, injury, or imbalance. It can help relieve tight muscles, chronic muscle pain, and anxiety.

During a deep tissue massage, your massage therapist will use slow strokes and deep finger pressure to relieve tension from the deepest layers of your muscles and connective tissues. You can be naked during this massage or wear your underwear.

The massage will last for 60–90 minutes.

While deep tissue may be more intense, you shouldn't feel any pain or soreness.

Summary: Deep tissue massage is a good option if you have a lot of muscle tension or chronic pain.

Avoid this type of massage if you're overly sensitive to pressure.

5. Sports massage

Sports massage is a good option if you have a repetitive use injury to a muscle, such as what you may get from playing a sport. It's also a good option if you're prone to injuries because it can be used to help prevent sports injuries. You may also use sports massage to increase flexibility and performance. Additionally, sports massage can be used to relieve pain, anxiety, and muscle tension.

A sports massage can be done as a full-body massage or the massage therapist may focus on the parts of the body that need the most attention. Deep pressure may be alternated with soothing strokes depending on your needs.

You can have a sports massage while clothed or naked. If you prefer to wear clothing, make sure it's thin, loose, and allows the therapist access to your muscles. Loose shorts and a tank top are options.

The massage will last for 60–90 minutes.

SUMMARY:

Sports massage is a good option if you have an injury from repetitive muscle use.

This type of massage may also help improve flexibility and sports performance, and reduce your risk for injury.

6. Trigger point massage

Trigger point massages are best suited for people who have injuries, chronic pain, or a specific issue or condition. Sometimes areas of tightness in the muscle tissues, known as trigger points, can cause pain in other parts of the body. By focusing on relieving trigger points, this type of massage can reduce pain.

Trigger point massage uses broad, flowing strokes that are gentle and relaxing combined with stronger, deeper pressure. The massage will include work on your entire body, though your therapist will focus on specific areas of your body that need to be released. You can wear lightweight clothing for the massage or be fully or partially undressed.

This type of massage will usually last for 60–90 minutes.

SUMMARY:

Trigger point massage can help you manage chronic pain.

Wear lightweight clothing for this type of massage.

7. Reflexology

Reflexology is best for people who are looking to relax or restore their natural energy levels. It's also a good option if you aren't comfortable being touched on your entire body. Reflexology uses gentle to firm pressure on different pressure points of the feet, hands, and ears. You can wear loose, comfortable clothing that allows access to your legs.



A reflexology massage lasts for 30–60 minutes.

SUMMARY:

Reflexology focuses on pressure points in your feet, hands, and ears.

This is a good option if you're uncomfortable being touched over your entire body. You can also be fully clothed during this type of massage.

8. Shiatsu massage

Shiatsu massage is best for people who want to feel relaxed and relieve stress, pain, and tension. It's a Japanese type of massage that:

promotes emotional and physical calm and relaxation

helps to relieve stress, anxiety, and depression

may relieve headache

reduces muscle tension

Shiatsu massage works the whole body, but your therapist may focus on areas of your body that need extra attention. During the massage, your therapist will use their hands, palms, and thumbs to massage certain points of your body. Pulsing or rhythmic pressure is used. You can be fully clothed during this massage.

Shiatsu massages typically last for 60–90 minutes.

SUMMARY:

Shiatsu is a good option if you're looking for a relaxing massage. It may also help release minor tension.

You can be fully clothed during this type of massage.



9. Thai massage

Thai massage is best for people who want a more active form of massage and want to reduce and relieve pain and stress. It can also help improve:

flexibility

circulation

energy levels

Thai massage works the entire body using a sequence of movements that are similar to yogic stretching. Your therapist will use their palms and fingers to apply firm pressure to your body. You'll also be stretched and twisted into various positions. You can wear loose, comfortable clothing during the massage.

Thai massage lasts for 60–90 minutes.

SUMMARY:

Thai massage is more active than other forms of massage, and the therapist will stretch your body in addition to providing a massage.

This is another type of massage where you remain fully clothed.

10. Prenatal massage

Prenatal massage can be a safe way for women to get a massage during pregnancy. It can help reduce pregnancy body aches, reduce stress, and ease muscle tension. You can get a massage at any time during your pregnancy. However, many facilities, especially in the United States, do not offer massages to women in their first trimester due to the risk of miscarriage during this time.



Prenatal massage uses mild pressure similar to Swedish massage. The therapist will focus on areas such as your lower back, hips, and legs. You can be fully or partially undressed depending on your comfort level. During the massage, you'll either lie on your side or on a specially designed table with a cutout for your belly. If you've had pain in your calves or other parts of your leg, see a doctor before you have a massage.

The massage will last for 45–60 minutes.

SUMMARY:

Prenatal massage is a good option for pregnant women.

This type of massage focuses on gentle pressure and is good for relaxation and mild tension relief.

11. Couple's massage

A couple's massage is a massage that you do with your partner, friend, or family member in the same room. It brings all the benefits of a regular massage and sometimes provides you with access to the spa's hot tubs, saunas, and other facilities. Other treatments such as pedicures, facials, and body scrubs are sometimes offered as part of a package.

You can usually choose which type of massage you'd like to receive, and you and your partner can each get a different type of massage depending on your preference and the offerings at the spa. Your partner and you will be on tables side-by-side, and you'll each have your own massage therapist working on your body. You can talk during the massage if you wish.

SUMMARY:

A couple's massage is a massage you have in a shared room with a friend, partner, or family member.

You can usually choose from a variety of types of massages to have during your appointment. Swedish and hot stone massages are commonly offered as an option during a couple's massage.

12. Chair massage

A chair massage is best for people who want a quick massage that focuses on your neck, shoulders, and back. A chair massage can also be a way to introduce you to massage if you've never had one before. Chair massage also helps to relieve stress and promote relaxation. This type of massage uses light to medium pressure.

During the massage, you'll remain fully clothed and sit in a specially designed chair. You'll straddle the chair so that your chest pushes into the back of the chair, allowing the massage therapist to have access to your back.

These massages are usually 10–30 minutes.

Taken from: <https://www.healthline.com/health/types-of-massage>

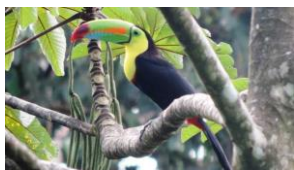
Appendix 3. Top tours and activities in Costa Rica

Two getaway experiences



Arenal Volcano, La Fortuna Waterfall, and Hot Springs Tour..... US\$ 85





San José: Arenal Volcano, Waterfalls, Coffee and Hot Springs.... US\$ 135

Appendix 4

Best couples' getaway spots in Costa Rica

By Laura Alvarado – October 15, 2016

All couples search for that perfect secluded spot where they can spend a quiet weekend away from the day to day routine, Costa Rica is certainly the perfect place to rekindle romance, but with so many different alternatives we figured it'd be a good idea to give you some suggestions, mountain or beach, you'll certainly find the perfect getaway spot for you and your loved one.

Villa Caletas: A luxury boutique hotel located in the Central Pacific, just an hour drive from San José, this is the perfect place for couples that want to get away but have limited time. The views and sunset in Caletas are awe-inspiring. Every detail of the hotel and its rooms is carefully thought upon. Their suites have private pools and Jacuzzi. The beach here is not the greatest but it is equipped with sun beds, showers, restrooms and bars, so it is ideal to simply lay back and relax.

The Springs Costa Rica: Located near Arenal Volcano, this boutique hotel has spectacular views, the rooms are comfortable and beautifully decorated. It offers different dining experiences, full Spa service and natural hot mineral springs pools and waterfalls.

Trogón Lodge: In the area of San Gerardo de Dota, where the cold weather invites you to rest and cuddle. Simple, clean and romantic. Surrounded by nature this hotel will make you forget all about your fast paced city life.



Lapa Rios Eco Lodge: A long way from the city, in the Osa Peninsula, Lapa Rios is full of wildlife and close to the beach. 17 private bungalows this luxurious eco-lodge will give you a unique experience, a mix of romance, adventure, nature and relaxation, the only problem is that a weekend won't be enough.

Taken from: <https://news.co.cr/best-couples-getaway-spots-costa-rica/52062/>

Appendix 5. Housekeeping

Housekeeping – Areas of Responsibility

The housekeeping department is responsible to keep the following areas clean and tidy.

Guest Rooms

Guest Bathrooms

Public Areas such as Lobby and Lifts

Banquets and Conference Halls

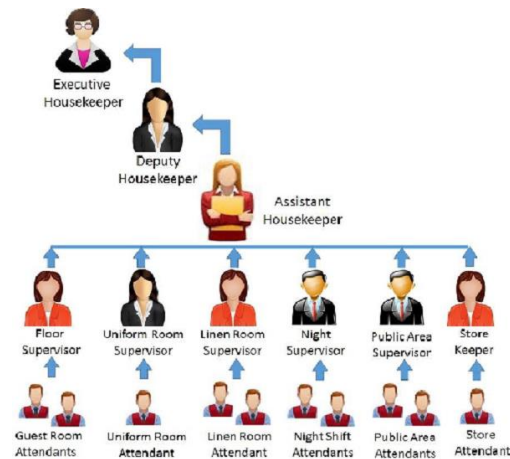
Parking Area

Sales and Admin Offices

Garden

Structure of Housekeeping Staff





Executive Housekeeper / Manager of Housekeeping

The Executive Manager is the chief of housekeeping department. The Deputy Housekeeper and Assistant Manager of Housekeeping report to him. Their responsibilities include –

Ensuring overall cleanliness and aesthetics of the hotel.

Ensuring overall sanitation, comfort, and ambience of the hotel.

Training the new joiners and motivate the existing employees.

Modelling and establishing Standard Operating Procedures (SOPs) for cleaning and decorating.

Monitoring regular inventory of guest supplies and linen.

Monitoring housekeeping equipment and hotel property.

Evaluating employee performance, and handling their training, promotions, and transfers.

Organize flower arrangements for events.

Presenting the estimate of the required budget to the General Manager of the hotel.

Supervisors of Housekeeping

The supervisors report to the Assistant Housekeeper. Their positions and their respective responsibilities include –

Floor Supervisor

Issuing keys to the room attendants.

Coordinating floor operations and tray clearance with room attendants.

Inspecting rooms for readiness and reporting to the front office for the same.

Catering for VIP facilities and providing special supplies such as hot drinking water, baby-sitting provision.

Public Area Supervisor

Ensuring that cleanliness is maintained at all times in public areas such as lobby, lifts, parking, swimming pool, coffee shop, conference hall, banquet hall, and restaurant.

Ensuring banquet and conference halls are well kept and ready.

Ensuring the concerned operating staff is available as per the schedule.

Night Supervisor

Ensuring provision of guest supplies such as water, extra bed, fans, or towels.

Ensuring the operating staff working at night is following all cleaning SOPs.

Supervising hotel area at night and ensuring cleanliness in all areas of hotel.

Uniform Room Supervisor



Providing clean, ironed, and fresh uniforms to the hotel staff.

Suggesting procurement of any uniforms required.

Checking repaired linen from tailor room.

Keeping track of number and condition of uniforms.

Linen Room Supervisor

Inspecting linen and sending it to the laundry.

Checking linen from laundry and sending it for ironing.

Maintaining linen influx and out flux register.

Checking repaired linen from tailor room.

Suggesting linen replacements if required.

Operating Staff / Attendants

The positions and responsibilities of the Operating Staff/Attendants are explained below.

Uniform Room Attendant

Collecting uniforms of staff at the end of every shift and maintaining them to be used for the next time.

Maintaining the shelves of uniforms and linens clearly.

Giving and taking back the uniforms from the staff.

Linen Room Attendant

Segregating the dirty linen according to its type and sending it to the laundry.

Keeping the track of linen count before and after laundry.

Stacking towels, bed sheets, pillowcases, table napkins separately into different sections of shelves.

Guest Room Attendant

Reporting to the floor supervisor.

Cleaning the guest rooms, guest bathrooms, and the corridors.

Changing the linen of the guest room and guest bathrooms.

Topping up the guest supplies.

Making guest-room beds.

Replenishing the hotel cleaner's trolley with supplies and linens for the next shift staff.

Storekeeper

Reporting to the floor supervisor.

Keeping the count of cleaning equipment and items such as cleaners and detergents.

Generating requisition to purchase the required material.

Public Area Attendants

Reporting to public area supervisor.

Keeping the parking, lobbies, guest rooms, lifts, and corridors in best maintained status.

Keeping these areas smelling fresh and clean.

Night Shift Attendants



Reporting any hotel safety issues to the night supervisor.

Performing housekeeping duties during night.

Qualities of Housekeeping Staff

There are certain professional qualities the housekeeping staff is required to possess –

Personal Hygiene and Appearance

The housekeeping staff on duty must –

Be well-groomed with high degree of personal hygiene.

Have trimmed nails and hair, and clean uniform.

Have a clean and pleasant appearance.

Communications skills

The housekeeping staff must –

Conduct themselves with a cooperative attitude.

Speak in a friendly but sincere tone.

Speak clearly in audible voice of moderate pitch.

Maintain polite eye contact while interacting with the hotel guests.

Interpersonal skills

For serving the guest and working for cleanliness, the housekeeping staff must

Possess right attitude.

Have good listening skills to avoid any miscommunication.

Be a good team player.

Personal skills and Traits

The housekeeping staff must –

Be able to retain and pursue the demand of the guest until it is fulfilled.

Be sincere and physically fit.

Respect each hotel guest they are dealing with. They must conduct themselves confidently and courteously.

Have high integrity.

Hotel Housekeeping - Principles

There are various principles followed by the housekeeping staff. They are cleaning and hygiene principles, safety and security principles, comfort and privacy principles, and finally, the decor.

Advantages of Housekeeping

Clean and hygienic atmosphere

Comfortable and convenient stay

Privacy

Safety and security

Provision of amenities

Making guests Feel good



Having seen the advantages, let us see the principles of housekeeping towards providing these to the guests while working safely.

Purpose of Cleaning

Cleaning is conducted to remove harmful bacteria present in the dust deposited on the hotel property because of air pollution. This may cause unhealthy effects on the working staff as well as the guests. Cleanliness reduces the threat of any infections and offers comfortable stay to the guests in the hotel.

Cleaning and Hygiene Principles

Carry out the cleaning procedures in sequence. Say, sweeping → Dusting → Mopping/Suction Cleaning → Disinfecting → Air Freshening.

Must take care while cleaning and polishing; not to damage various surfaces and hamper their appearance.

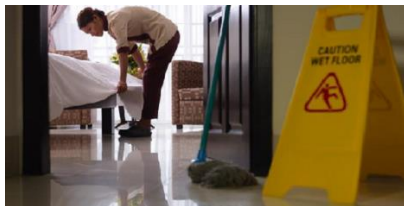
Should start cleaning from extreme inner end continuing towards exit.

Should park the chambermaid's trolley such that it leaves space for corridor traffic.

Must take proper precautions while handling cleaning equipment, detergents, and guest luggage.

Must remove hard water stains and spider webs as soon as they occur.

Must never use guest room linen for cleaning or blocking room entry.



Comfort and Privacy Principles

The housekeeping staff must follow the given principles with regard to comfort and privacy of the guest.

Always remember comfort and privacy of the guests always comes first.

Clean the premises or rooms in the least destructive and disturbing manner.

Enter the guest rooms by following appropriate procedure.

Work towards the guests' satisfaction.

Taken from: Tutorial Points. Hotel Housekeeping – Introduction.

https://www.tutorialspoint.com/hotel_housekeeping/hotel_housekeeping_quick_guide.htm



Glosario de términos

Concepto	Definición
Emprendimiento	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.
Emprendedor	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.
Persona emprendedora	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.
Idea de negocio	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.
Oportunidad de negocio	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.

Concepto	Definición
Innovación	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.
Modelo de negocio	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.
Propuesta de valor	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.
Técnicas para generar ideas de negocios	Técnicas para generar ideas de negocios; por ejemplo: Lluvia de ideas, los seis sombreros para pensar, conexiones morfológicas forzadas, eligiendo idea final
Producto	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
Clúster	Grupo de empresas interrelacionadas que trabajan en un mismo sector industrial y que colaboran estratégicamente para obtener beneficios comunes.
Plan de vida	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



Concepto	Definición
	en el orden de prioridades, valores y expectativas de una persona que como dueña de su destino decide cómo quiere vivir.
Mercado	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.
Comprador óptimo definido	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."
Prototipo	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 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.
Producto mínimo viable	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.
Comercio	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.



Concepto	Definición
Competencia	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.
Producto	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.
Capacidad negociadora	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.
Marca	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.
Identidad	Es el conjunto de rasgos, características de una empresa, que la definen y la distinguen de otras.
Estudio de mercado	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.
Estrategia de comunicación	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.
Formalidad	El emprendimiento debe estar preparado para darse a conocer y aprovechar las oportunidades que esto atraiga a través de la credibilidad. Cumplir con los



Concepto	Definición
	aspectos básicos de registro o formalización proyecta credibilidad y confianza en las personas.
Identidad organizacional	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.
Identidad gráfica	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.
Estrategias de marketing o mercadotecnia	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.
Sostenibilidad ambiental	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.
Empresa social	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
Emprendimiento social	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.
Economía Social Solidaria (ESS)	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
Incubación	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.
Aceleración	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.
Crédito	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



Concepto	Definición
	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.
Garantía	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 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.
Inversión	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.
Capital semilla	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



Concepto	Definición
	<p>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.</p>
Alianzas	<p>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.</p> <p>Las alianzas pueden involucrar valor económico en efectivo o valor a través del canje de bienes y/o servicios.</p>
Asociaciones	<p>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.</p>
Cámaras	<p>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.</p>
Cooperativas	<p>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.</p> <p>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.</p>



Concepto	Definición
Persona Física	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.
Persona Jurídica	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.
Sociedad Anónima (S.A.)	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.
Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L)	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.
Impuestos	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.
Contribuyente	Es toda persona física o jurídica obligada al pago de impuestos.



Concepto	Definición
Exención	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.
Factura	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.
Fuentes de financiamiento	Estas incluyen entidades financieras, prestamistas, individuos, entre otros. En general, son las mismas independientemente del país donde se decida emprender un negocio.
Cliente	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.
Cliente potencial	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.
Creatividad	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.



Concepto	Definición
Desarrollo sostenible	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.
Impacto ambiental	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.
Impacto social	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.
Encadenamientos productivos	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.
Uniforme de la especialidad del MEP, Blazer:	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.
Concierge	Es un servicio élite 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 ...
Allotment:	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



Concepto	Definición
	adicional al Operaciones 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.
Back of the house	Áreas de servicio en un hotel, usualmente no vistas por los clientes.
Back to back:	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.
Botones (bell boy)	Paje o portero, miembro uniformado responsable de llevar maletas huéspedes.
Business center:	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.
Business corner:	Servicio similar al business (https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Hoteler%C3%ADa-de-Sixto-B%C3%A1ez-PDF.pdf , s.f.) (https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Hoteler%C3%ADa-de-Sixto-B%C3%A1ez-PDF.pdf , s.f.) center pero más reducido. Normalmente se trata de un solo ordenador con acceso a Internet y una impresora.
Cardex:	En un principio era un fichero de huéspedes distinguidos. Hoy en día hay cardex de todo tipo de clientes y colaboradores.
Check in:	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
Check out:	Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos. Artículo relacionado



Concepto	Definición
Clasificación de hoteles	Categorías de hoteles según su tipo y sus estrellas. Artículo relacionado
Cover charge:	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.
Complimentary	Complementario, servicio que se presta gratuitamente.
Cuenta casa:	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.
CXL:	Abreviatura que indica en una hoja de reserva que su contenido ha sido anulado
DATÁFONO (TPV o Terminal de Punto de Venta):	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.
Day use:	Uso de una habitación o similar durante un período corto de tiempo, sin pernoctación.
División de habitaciones:	Departamento responsable de las actividades de la recepción y administración de las habitaciones.
Downgrade:	Designar a un huésped una habitación de menor calidad a la solicitada por causas varias.
Drop off:	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.



Concepto	Definición
Arly arrival:	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.
Early departure:	Salida imprevista, de uno o más días de lo previsto.
Early departure fee:	Cargo al cliente por salida imprevista. Artículo relacionado
Egresos de caja:	Cantidad erogada para gastos de operación del hotel.
ETA (Estimated Time of Arrival)	Establecer la hora de arribo de un huésped, para momentos de ocupación alta o por política u procedimiento de cada hotel.
Express check out:	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.
Fam trip:	Viaje turístico que las empresas ofrecen a sus empleados o distribuidores para que éstos conozcan personalmente el producto que venden o van a vender.
F.I.T. (Foreign Independent Traveler):	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.
Flair:	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.
Flip chart:	Atril en que se colocan hojas grandes de papel para escribir o dibujar durante una clase, charla o conferencia. Rota folios.
Forecast:	Proyección futura estimada en el volumen de los negocios.
Forefait:	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.



Concepto	Definición
Franquicia:	Licencia para operar un hotel utilizando una marca registrada la cual ofrece capacitación, estándares de operaciones y apoyo de mercadeo ejemplo hoteles best western.
Front desk:	Lugar del lobby donde está ubicada la Recepción.
Front of the house:	Áreas de servicio en un hotel a la vista de clientes o público en general.
Full house:	100% de ocupación en un establecimiento hotelero.
GDS:	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.
Gratuity:	Propina establecida en servicios turísticos. No confundir con gratuidad
Hoja de registro:	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 como una parte de la plataforma del hotel de investigación de mercado. También se le llama Bienvenido.
Hospitality desk:	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.
Hot spot:	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.



Concepto	Definición
I.A.T.A. (International Air Transport Association):	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).
Inbound:	(Receptivo) Indica flujos turísticos receptivos.
Inplant:	Agencia de viajes situada físicamente en las instalaciones de otra empresa, a la cual presta sus servicios.
Late arrival:	Cuando un huésped fija su hora de llegada o ETA en un horario después del normal de check in.
Late check out:	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.
OS (Lenght Of Stay):	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.
Lost and found:	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.
Mayorista:	Agencia de viajes que elabora productos turísticos y los ofrece al usuario a través de las agencias minoristas.
Minorista:	Agencia de Viajes cuya función es vender al público, teniendo prohibido hacerlo a otras Agencias.
No show:	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.



Concepto	Definición
Nop:	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.
Office:	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.
On request:	Reserva solicitada, pero pendiente de confirmación.
Open:	Término que se utiliza para determinar las habitaciones para la venta y además cuando se libera la tarifa comercial en épocas de baja.
Out of service (oos):	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.
Out of order (ooo):	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).
Outbound:	Se refiere a corrientes turísticas emisoras.
Overbooking:	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 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.



Concepto	Definición
Overcomission:	Comisión adicional que obtiene un determinado distribuidor en función de un determinado volumen de ventas alcanzado.
Overnight:	Huésped que permanece una noche más de la reservada.
Revenue total:	Los ingresos de todas las operaciones del hotel, incluidas las habitaciones vendidas, F & B, estacionamiento, lavandería, teléfono, varios, etc.
Rfid:	Tecnología que permite identificar un objeto por radio, mediante una etiqueta (RFID tag) que ese objeto lleva adherida o insertada. Artículo relacionado
Tour operator wholesalers:	Operador mayorista de viajes.
Transient rooms (reservas transient):	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).
Transfer:	Servicio de transporte que se provee en turista al arribar o dejar una determinada ciudad desde un terminal aéreo, marítimo o terrestre al hotel.
Travel check:	Documento emitido por una entidad financiera que puede canjearse por dinero en otro país o servir de medio de pago.
Upsell	Acción de vender más o mejores servicios de los inicialmente contratados.
Wholesaler:	Mayorista
Yield management:	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.
Zona de tránsito	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.



Concepto	Definición
Protocolo	Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticas y oficiales.
Sistemas:	Sistema tecnológicos o manuales utilizados para la administración general de todos los departamentos del hotel.
VTP	Viaje Todo Pago
Hospitalidad:	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)
Ambiente cálido:	Palabras amables de bienvenida, ayuda desde la entrada, preguntas para saber sus deseos más inmediatos.
Amistad:	El cliente es un amigo al que respetamos, valoramos y le damos lo mejor de nosotros mismos.
Anfitrión:	Nos sentimos felices de ser anfitrión de nuestros clientes, y los recibimos y tratamos con afecto y alegría.
Atención individualizada:	Buenos días, encantado de verle de nuevo Sr...., enseguida la paso Doña...., déjeme que le ayude, le hemos preparado, como siempre, su habitación...
Ayuda:	El cliente siempre necesita nuestra ayuda y nosotros debemos prestársela con generosidad, profesionalidad y amabilidad. Recordemos "Le acompaño".
Bondad:	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".
Comodidad:	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.
Compartir:	Queremos ofrecerle lo mejor de nuestras instalaciones y de nosotros mismos.



Concepto	Definición
Comprensión:	Póngase en su lugar, practique la empatía y será más fácil entender al cliente y sus necesidades.
Conoce usted su nombre:	Nuestros clientes tienen nombres y apellidos, debemos conocerlos y utilizarlos cuando nos dirigimos a ellos, se sienten mejor.
Detalles:	Pequeñas cosas en el momento oportuno: un caramelo, una flor, una bebida, un periódico, una buena almohada, una luz para leer cómodamente.
Disponibilidad:	Siempre dispuestos a atenderle, no nos molesta, estamos para servirle.
Eficacia / eficiencia:	No se preocupe, nosotros se lo solucionamos ahora mismo, se lo envío con la camarera. El equipaje ya está en su habitación.
Entorno:	Lo que me rodea me agrada, nada me desentona.
Esmero:	Todo dispuesto, limpio, reluciente y ordenado.
Familiaridad:	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.
Fidelidad:	Hay que ser fieles a los clientes, ellos confían en nosotros.
Generosidad:	Tenemos el placer de ofrecerle una bebida en nuestro bar. Hoy, tenemos el gusto de que se aloje en la suite. Me agradecería invitarle el próximo fin de semana a usted y a su familia.
Gratitud:	Nos solucionaron rápidamente el problema del coche, enseguida vino el médico y nos atendió.
Honradez:	Le damos lo mejor al precio justo. Sí, tenemos la habitación que usted quiere. Hoy se puede acoger a este descuento.
Huésped:	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.



Concepto	Definición
Libertad para el cliente:	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.
No abrumar:	No atosigar, no presionar, no saber más, dejar que se sienta tranquilo.
Nostalgia:	Que amables fueron, que bien nos atendieron, volveremos.
Paciencia:	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.
Profesionalidad:	Formación, actitudes, cultura de empresa, saber decir, saber hacer: Sin profesionalidad a l Operaciones en empresas hoteleras siempre le faltará una pauta.
Rapidez:	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.
Receptividad:	Siempre buena disposición para las peticiones o sugerencias de los clientes.
Respeto:	El cliente siempre es Señor o Señora, esta es la línea divisoria. Lo que nos gusta a nosotros no tiene por qué agradarle.
Responsabilidad:	No se preocupe, nosotros nos encargamos de..., le ruego que nos disculpe, nos hemos equivocado, pero les felicitaremos...
Seguridad:	Tranquilidad, confianza como en casa, no se preocupe por su descanso.
Sencillez:	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.
Simpatía:	Expresión alegre, palabras que reflejan confianza, actitud afectuosa y respetuosa, sencillez en el hablar, cordialidad, tono jovial que haga la comunicación más fácil.



Concepto	Definición
Solidaridad:	El cliente llega cansado, tiene problemas, no reservó habitación y el hotel está lleno. Practicar la empatía y ofrecerle todo el apoyo posible.
Remarketing	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.
Autoaprendizaje	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).
Tecnologías de Información (TI)	<p>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 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</p>



Concepto	Definición
	propósito de almacenar, proteger, recuperar y procesar datos electrónicamente".
Sistema operativo de código abierto	Se refiere a aquel sistema operativo en el que el código fuente se encuentra disponible para la consulta por parte de cualquier usuario.
Sistema operativo de código propietario	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.
Procesador de texto	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.
Hoja de cálculo	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.
Editor de presentaciones	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.

Concepto	Definición
	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.
Web	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
Correo electrónico	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)
Redes sociales	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.
Videoconferencia	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.
Realidad aumentada	Es una tecnología que permite superponer elementos virtuales sobre nuestra visión de la realidad.
Inteligencia artificial	Es la combinación de algoritmos planteados con el propósito de crear máquinas que presenten las mismas capacidades que el ser humano.



Concepto	Definición
Simuladores	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.
Industria 4.0	<p>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.</p> <p>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.</p>
Internet de las Cosas (IoT)	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>



Concepto	Definición
	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.
Ciberseguridad	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.
Amenazas cibernéticas	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.
Malware	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.
Phishing	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.
Antivirus	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.
Ingeniería social	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



Concepto	Definición
	información que les permitan realizar algún acto que perjudique o exponga la persona u organismo comprometido a riesgo o abusos.
Nube	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.
Centro de datos	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, 2021.



Apéndices



Apéndice 2. Plan de alternancia

NOMBRE DE LA SUBÁREA MODALIDAD DUAL	PLAN DE ESTUDIO					
	I NIVEL		II NIVEL		III NIVEL	
	Lecciones anuales Centro educativo	Lecciones anuales Empresa	Lecciones anuales Centro educativo	Lecciones anuales Empresa	Lecciones anuales Centro educativo	Lecciones anuales Empresa
Recepción hotelera						
Reservaciones de hotel						
Tecnología de información aplicada a Operaciones en Empresas de Alojamiento						
Entretención de hotel						
Alojamiento						
Emprendimiento e innovación para Operaciones en Empresas de Alojamiento						
Control de calidad en hoteles						
English Oriented to Accommodations Operations and Management						
Práctica Profesional						320
Total 2840 lecciones²⁹						

²⁹ Incluye las 320 horas de la práctica profesional de duodécimo nivel.



Apéndice 3. Mapa curricular

Subárea: Recepción hotelera

INFORMACIÓN TURÍSTICA EN HOTELES				RECEPCIÓN DE HOTEL				EMBALAJE DE EQUIPAJE EN HOTELES				OPERACIONES DE CAJA EN HOTELES			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
80 LECCIONES				80 LECCIONES				80 LECCIONES				80 LECCIONES			

Subárea: Reservaciones de hotel

PROMOCIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN HOTELES				RESERVAS DE HABITACIONES EN HOTELES			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
80 LECCIONES				80 LECCIONES			

Subárea: Tecnología de información aplicada a Operaciones en Empresas de Alojamiento

HERRAMIENTAS PARA LA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS				HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN				INTERNET DE TODO Y SEGURIDAD DE LOS DATOS			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
68 LECCIONES				40 LECCIONES				52 LECCIONES			



Subárea: English Oriented to Accommodations Operations and Management

CHECK IN...CHECK OUT				BELLBOYS AND LUGGAGE				PROUD OF YOUR COUNTRY				CUSTOMER SERVICE			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIV ○		EMPRESA		CENTRO EDUCATIV ○		EMPRESA		CENTRO EDUCATIV ○		EMPRESA		CENTRO EDUCATIV ○	
80 LECCIONES				80 LECCIONES				80 LECCIONES				80 LECCIONES			



Mapa curricular, II nivel

Subárea: Recepción Hotelera

REVISIÓN TÉCNICA NOCTURNA DE RECEPCIÓN				SERVICIO AL CLIENTE EN HOTELES			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
80 LECCIONES				80 LECCIONES			

Subárea: Entretenimiento de hotel

ENTRETENIMIENTO TURISTICO EN HOTEL				BIENESTAR Y TURISMO			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
80 LECCIONES				80 LECCIONES			

Subárea: Alojamiento

LIMPIEZA DE CUARTOS DE HOTEL				REGIDURÍA DE PISOS			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
40 LECCIONES				120 LECCIONES			



Subárea: English Oriented to Accommodations Operations and Management

PUBLIC RELATIONS STRATEGIES				HOTEL ADVERTISING AND MARKETING STRATEGIES				THE BEST COMMUNICATION				ENTERTAINMENT AND ART			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
80 LESSONS				80 LESSONS				80 LESSONS				80 LESSONS			



Mapa curricular, III nivel

Subárea: Entretenimiento de hotel

ACTIVIDADES LÚDICAS EN HOTEL				ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO EN HOTEL			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
50 LECCIONES				50 LECCIONES			

Subárea: Alojamiento

MARKETING DE HOTEL				GRUPOS Y CONVENCIONES EN HOTEL			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
60 LECCIONES				40 LECCIONES			

Subárea: Control de calidad en hoteles

SUPERVISIÓN TÉCNICA DE CALIDAD DE HOTELES				PROVEDURÍA Y MANTENIMIENTO EN HOTELES			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
100 LECCIONES				100 LECCIONES			

Subárea: English Oriented to Accommodations Operations and Management

WELLNESS AND GETAWAY EXPERIENCE				HOUSEKEEPING PROTOCOLS				QUALITY IN HOTELS				HOTEL MAINTENANCE			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
80 LESSONS				40 LESSONS				40 LESSONS				40 LESSONS			



Apéndice 4: Bitácora en la empresa

INFORMACIÓN DE GENERAL DEL CENTRO EDUCATIVO, EMPRESA Y ESTUDIANTE.

BITÁCORA DE APRENDIZAJE EN LA EMPRESA

Semana del / /2023 al / /2023

Número de bitácora: _____

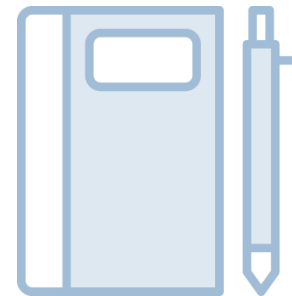


Día	Unidad de estudio	Actividades de aprendizaje realizadas	Aprendizajes logrados	Áreas por mejorar

✚ Nombre y del mentor: _____

✚ Firma del mentor: _____

✚ Fecha de aprobación: _____



Bitacora

Observaciones:



Apéndice 5: Instrumento de evaluación del mentor



Lista de verificación / I nivel-Primer año

Lista de verificación

Nivel: **I Nivel**

Subárea: **Recepción hotelera**

Tema: **Información turística en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Implementar buenas prácticas al prestar servicios turísticos, tomando en consideración los deberes y obligaciones desde el ámbito de la ética profesional.			
Total obtenido			



Lista de verificación



Nivel: I Nivel

Subárea: **Recepción hotelera**

Tema: **Recepción de hotel**

Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Aplicar los principios del servicio al cliente en la recepción del hotel, mediante la implementación de protocolos y estándares de calidad establecidos.			
Aplicar los aspectos técnicos relacionados con el manejo de puntos del front office del hotel, según las normas internacionales de servicio al cliente.			
Emplear formas de comunicación asertiva durante el servicio al cliente en la recepción del hotel.			
Total obtenido			



Lista de verificación

Nivel: I Nivel

Subárea: **Recepción hotelera**

Embalaje de equipaje en hoteles



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
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.			
Emplea términos técnicos durante la ejecución de la función de traslado y embalaje de equipaje, en hoteles de clase superior.			
Total obtenido			



Lista de verificación

Nivel: I Nivel

Subárea: **Recepción hotelera**

Tema: **Operaciones de caja en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Ejecutar funciones de control de dinero y otros bienes, durante el manejo de cajas del hotel, siguiendo los protocolos establecidos y utilizando herramientas tecnológicas.			
Aplicar procedimientos para el manejo de caja chica en la recepción de hotel, siguiendo las políticas del hotel.			
Total obtenido			



Lista de verificación

Nivel: I Nivel / Primer año

Subárea: **Tecnología de información aplicada a Operaciones en empresas de alojamiento.**

Tema: **Herramientas para la producción de documentos.**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Aplicar las funciones básicas de un procesador de textos, la hoja electrónica, el editor de presentaciones y documentos colaborativos en la elaboración de informes u otros documentos requeridos por la empresa de alojamiento.			
Aplicar las herramientas colaborativas para la elaboración de documentos en la nube.			
Total obtenido			



Lista de verificación

Nivel: I Nivel / Primer año

Subárea: **Tecnología de información aplicada a Operaciones en empresas de alojamiento**

Tema: **Herramientas para la gestión y análisis de la información**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Elaborar bases de datos requeridas para la ejecución de operaciones de manipulación de la información.			
Aplicar principios éticos y legales en el acceso, uso y análisis de la información obtenida a partir de datos.			
Elaborar bases de datos mediante la ejecución de operaciones de manipulación de la información.			
Total obtenido			



Lista de verificación

Nivel: I Nivel / Primer año

Subárea: **Tecnología de información aplicada a Operaciones en empresas de alojamiento**

Tema: **Internet de todo y seguridad de los datos**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Utilizar buenas prácticas para la protección de los dispositivos informáticos y la red de la empresa de alojamiento.			
Aplicar los principios de discernimiento y responsabilidad en el manejo y protección de los datos.			
Total obtenido			



Subárea: **Reservaciones de hotel**

Tema: **Promoción de servicios complementarios en hoteles**

Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Ejecutar las operaciones técnicas nocturnas de hotel, con base en las normas y políticas establecidas.			
Implementar las funciones técnicas relacionadas con el manejo de la recepción nocturna de hotel.			
Elaborar reportes técnicos relacionados con la recepción nocturna de hotel.			
Coordinar con los departamentos del hotel aspectos técnicos propios del quehacer de turno.			
Total obtenido			

Lista de verificación

Nivel: I Nivel / Primer año

Subárea: **Reservaciones de hotel**

Tema: **Reservas de habitaciones en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Aplicar los protocolos de atención al cliente en el hotel, en materia de reservas, con calidad.			
Comprender las reglas implícitas y explícitas comunicacionales, sus opiniones y/o emociones bajo un ambiente laboral cordial.			
Utilizar la tecnología en la elaboración de reservas de hotel, manipulando el software específicos de hotel, buscadores, entre otros para la elaboración de reservas.			
Total obtenido			





Lista de verificación / II nivel-³⁰-Segundo año³¹

³⁰ Plan a dos años: las unidades “

³¹ Plan a dos años: las unidades

Lista de verificación

Nivel: II Nivel

Subárea: **Recepción hotelera**

Tema: **Revisión técnica nocturna de recepción**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Ejecutar las operaciones técnicas nocturnas de hotel, con base en las normas y políticas establecidas.			
Implementar las funciones técnicas relacionadas con el manejo de la recepción nocturna de hotel.			
Elaborar reportes técnicos relacionados con la recepción nocturna de hotel.			
Coordinar con los departamentos del hotel aspectos técnicos propios del quehacer de turno.			
Aplicar el uso de tecnologías en el manejo de la recepción nocturna de hotel.			
Total obtenido			



Lista de verificación

Nivel: I Nivel / Primer año

Subárea: **Recepción hotelera**

Tema: **Servicio al cliente en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Demuestra la implementación de protocolos y procedimientos técnicos relacionados con el servicio al cliente de hotel.			
Aplicar los principios para el servicio al cliente.			
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.			
Total obtenido			



Lista de verificación

Nivel: II Nivel

Subárea: **Entretenimiento de hotel**

Tema: **Actividades lúdicas en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Desarrollar buenas prácticas de entretenimiento lúdico en las instalaciones del hotel, aplicando normas de seguridad.			
Desarrollar programas de actividades lúdicas de entretenimiento en tierra y agua, aplicando normas de seguridad y salud ocupacional.			
Aplicar técnicas de entretenimiento, lúdico – educativo, considerando las normas de seguridad.			
Total obtenido			



Lista de verificación

Nivel: II Nivel

Subárea: **Entretenimiento de hotel**

Tema: **Actividades de acondicionamiento físico en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

	Logrado	No logrado	Observaciones
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.			
Generar rutinas de ejercicios físicos que promuevan la inclusión de huéspedes con algún tipo de discapacidad.			
Total obtenido			



Lista de verificación

Nivel: II Nivel

Subárea: **Alojamiento**

Tema: **Limpieza de cuartos de hotel**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Implementar protocolos de limpieza y desinfección para las habitaciones de hotel y áreas comunes, con base en las normas internacionales y las políticas organizacionales.			
Elaborar reportes técnicos relacionados con la ocupación real del hotel.			
Aplicar buenas prácticas de desarrollo sostenible mediante la utilización de productos verdes en el campo de la hotelería y el turismo.			
Total obtenido			



Lista de verificación

Nivel: II Nivel

Subárea: **Alojamiento**

Tema: **Regiduría de pisos en hotel**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Demostrar habilidades técnicas en la conducción de personal y comunicación interna del departamento de ama de llaves de hotel.			
Ejecutar labores orientadas al manejo de inventarios de los insumos requeridos en la regiduría de pisos en empresas de alojamiento; utilizando herramientas tecnológicas, según protocolos establecidos y políticas organizacionales.			
Aplicar técnicas de preparación, tratamiento y lavado de ropa en hoteles según protocolos establecidos y las políticas organizacionales.			



Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Realizar informes técnicos propios del Departamento de ama de llaves haciendo uso de sistemas automatizados.			
Total obtenido			





Lista de verificación / III nivel-³²-Tercer año³³

³² Plan a dos años: las unidades “

³³ Plan a dos años: las unidades

Lista de verificación

Nivel: III Nivel

Subárea: **Alojamiento**

Tema: **Marketing de hotel**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
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.			
Utilizar la estrategia del remarketing para la captación de clientes potenciales del hotel, según la legislación vigente.			
Desarrollar capacidades en el uso de la tecnología como una forma para la obtención de oportunidades laborales en el sector de hotelería y turismo.			
Total obtenido			



Lista de verificación

Nivel: III Nivel /

Subárea: **Alojamiento**

Tema: **Grupos y convenciones en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Aplicar protocolos en el manejo y atención de grupos en hoteles.			
Coordinar la organización de convenciones y eventos especiales, según protocolos y políticas de la empresa de alojamiento.			
Total obtenido			



Lista de verificación

Nivel: III Nivel / Primer año

Subárea: **Entretenimiento de hotel**

Tema: **Entretenimiento turístico en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Aplicar técnicas orientadas al entretenimiento de la clientela en hoteles de clase superior, con base en las normas de salud ocupacional.			
Emplear técnicas de preparación corporal y la aplicación de rutinas de entretenimiento, considerando las normas de salud ocupacional y estándares de calidad.			
Desarrollar coreografías nacionales e internacionales, orientadas al entretenimiento de los clientes en hoteles, con base en modelos internacionales.			



Lista de verificación

Nivel: III Nivel / Primer año

Subárea: **Entretención de hotel**

Tema: **Bienestar y turismo**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Implementar técnicas e instrumentos para la búsqueda del bienestar del huésped durante la estadía de hotel, según normas internacionales.			
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.			



Lista de verificación



Nivel: III Nivel

Subárea: **Control de calidad en hoteles**

Tema: **Supervisión técnica de calidad de hoteles**

Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
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.			
Diseñar instrumentos para el seguimiento de la calidad de las diferentes áreas de la empresa de alojamiento, según las políticas de la organización y haciendo uso de la tecnología.			



Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
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.			
Total obtenido			



Lista de verificación

Nivel: III Nivel

Subárea: **Control de calidad en hoteles**

Tema: **Proveeduría y mantenimiento en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Ejecutar sistemas de compras automatizados, para proveeduría de hotel, con base en la legislación vigente.			
Total obtenido			





FR MNC 03
 EDICIÓN 02
 Aprobado 12/08/2019

**CATÁLOGO DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA
 PROFESIONAL DE COSTA RICA**

Estándar de Cualificación

Operaciones de Empresas de Alojamiento

Código

1013-02-01-4

Versión 01

Setiembre, 2019



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

**EL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
 DE COSTA RICA**

Aprobación

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.

En cuanto a su definición, propósito general y componentes, el documento del MNC-EFTP-CR (2016), en su Capítulo III, establece:

✓ **Definición**

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)

✓ **Propósito general**

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).





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)³ 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 Hotelería, 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 Cualificación²:

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.

Victor González Arrieta. Hotel Club del Mar.

Arlette Gatgens Marin. Hotel Croc's Casino Resort.

Edgardo Quesada. Hotel Finca Rosa Blanca.

Daniel Sánchez. Hotel Radisson.

Meryen Ureña. Hotel Radisson.

Oscar Ramirez 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.

² 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 CIS

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.

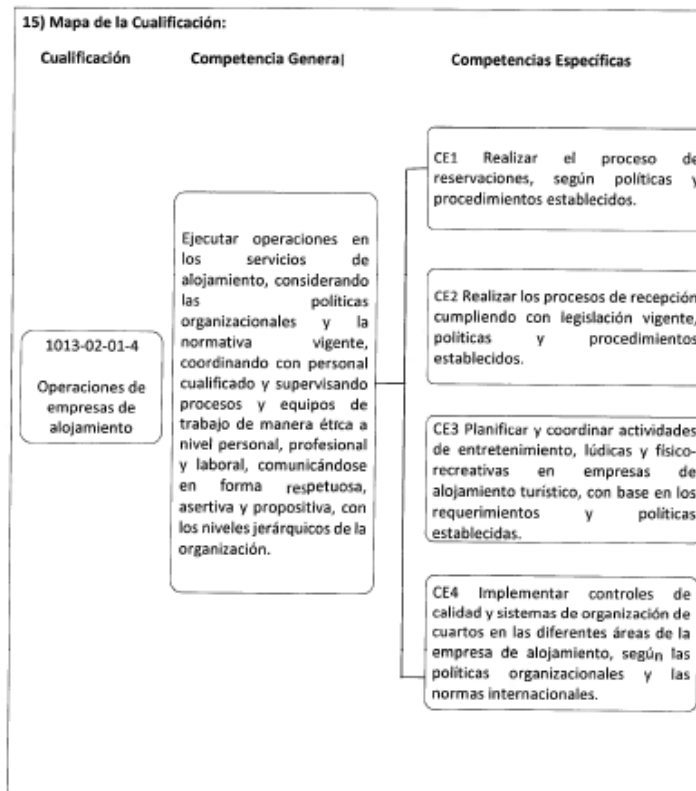


Operaciones de empresas de alojamiento
 1013-02-01-4

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



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

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

Página 9 de 20

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

9. Realiza la venta del servicio de alojamiento aplicando las técnicas establecidas por la empresa de alojamiento.	
EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°1	
Evidencias CE1	
Conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información Turística. ✓ Leyes relacionadas con la actividad turística.
Desempeño:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ 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. <p>Nota: 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>
Producto:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reportes de reservación y proyecciones de ocupación. <p>Nota: el producto lo realiza según políticas y procedimientos establecidos.</p>
Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje

Página 10 de 20

Operaciones de empresas de alojamiento 1013-02-01-4	
<p>CE2 Realizar los procesos de recepción cumpliendo con legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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.
EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA Nº2	
Evidencias CE2	
Conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información Turística. ✓ Leyes relacionadas con la actividad turística.
Desempeño:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utiliza diferentes sistemas de recepción de huéspedes, así como herramientas tecnológicas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.

Operaciones de empresas de alojamiento 1013-02-01-4	
<p>Nota: 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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecuta los procesos desde el check in hasta el check out, cumpliendo con las normas y políticas establecidas.
Producto:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes del departamento de recepción <p>Nota: el producto lo realiza cumpliendo con legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos.</p>

