

PROGRAMA DE ESTUDIO

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



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

PROGRAMA DE ESTUDIO

Operaciones de Empresas de Alojamiento

Undécimo nivel

Educación Diversificada Técnica

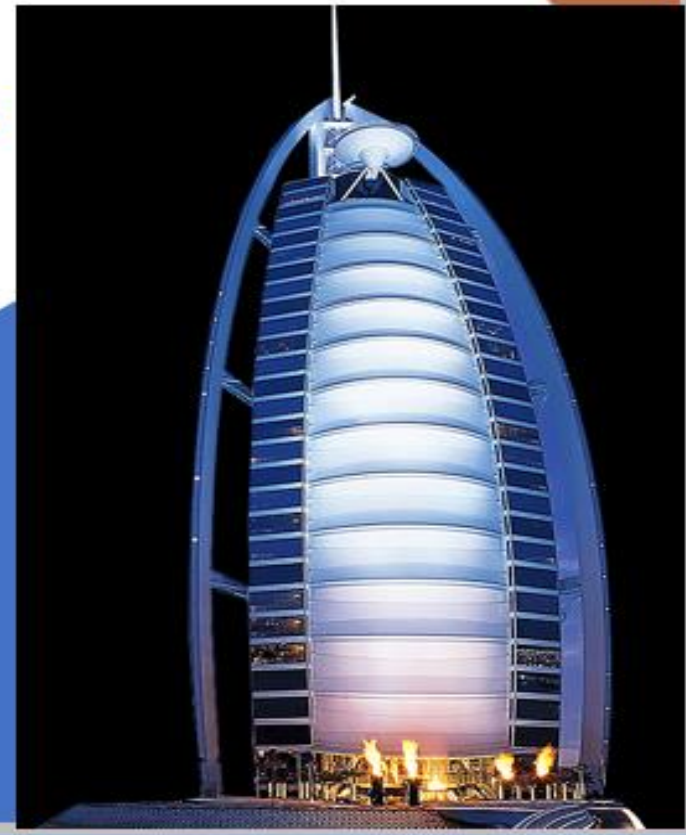


Tabla de contenidos

Tabla de contenido

Créditos	6
Autoridades	6
Equipo técnico	7
Colaboradores del diseño curricular	7
Docentes colaboradores de especialidad técnica	8
Docentes colaboradores en la subárea English Oriented to Accomodations Operations and Management	8
Asesora colaboradora en la subárea Emprendimiento e Innovación aplicada a las especialidades técnicas	8
Instituciones u organizaciones colaboradoras	9
Presentación.....	10
Descripción de la carrera técnica	12
Fundamentación.....	15
Enfoque curricular.....	23
Perfil de los actores del proceso de aprendizaje.....	29
Estudiante.	29
<i>Competencia general</i>	29
<i>Competencias específicas</i>	30
<i>Competencias genéricas</i>	30
<i>Competencias para el desarrollo humano</i>	32
Docente	35



Diseño curricular	38
Esquema formato del diseño curricular	39
Principios didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica	40
Orientaciones para el docente	41
Orientaciones para la realización de actividades pedagógicas fuera de la institución	45
Planeamiento del proceso de aprendizaje	47
Plan anual	47
Esquema formato plan anual	48
Plan de práctica pedagógica	49
Esquema formato del plan de práctica pedagógica	52
Evaluación del proceso de aprendizaje	53
Estructura curricular	59
Mapa curricular	60
Malla curricular	64
Nivel: Undécimo	73
Nivel: Duodécimo	80
Subárea Recepción hotelera	86
Descripción de la Subárea Recepción hotelera	87
Subárea Entretenimiento de hotel	103
Descripción de la subárea Entretenimiento de hotel	104
Subárea Alojamiento	115

Descripción de la subárea Alojamiento	116
Subárea Emprendimiento e Innovación para Operaciones en Empresas de Alojamiento	132
Descripción de la Subárea Emprendimiento e Innovación en las Operaciones en Empresas de Alojamiento	133
Subject Area English Oriented to Accommodations Operations and Management.	150
Description.....	151
CEFR Guidelines	154
Rationale	155
The Complexity Paradigm	156
Humanism.....	157
Social Constructivism	158
The Paradigm of Rationalism	158
• Student-Centered Education.....	158
• Education Based on Human Rights and Citizens' duties	158
• Education for Sustainable Development.....	159
• Planetary Citizenship with National Identity	159
• Digital Citizenship with Social Equity	159
Meaning and Approach to Common European Framework of Reference for Languages.....	162
General Mediation Strategies and Pedagogical Approach	164
The Action Oriented Approach	164
Task Based Language Teaching (TBLT)	167



Seven Principles for Task-Based Language Teaching.....	168
Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach.....	170
English for Specific Purposes (ESP)	171
The Methodology Used in the Classroom	172
Curricular Design	175
Template Elements	175
Curriculum Template	178
Planning	180
Annual Learning Plan.....	180
Pedagogical Practice Plan.....	182
Task-Building Process.....	183
Curricular Structure	190
Curricular Grid.....	191
Curriculum Scope and Sequence.....	193
Eleventh Grade	193
Curricular Design	199
Glosario de términos.....	231
Referencias bibliográficas	252
Webgrafía	258
Apéndices.....	264
<u>Apéndice 4. Estándar de cualificación.....</u>	<u>323</u>

Créditos

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

Autoridades

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

Melania Brenes Monge, Viceministra Académica, MEP.

Steven González Cortés, Viceministro Administrativo.

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

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

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

Ministerio de Educación Pública

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

Departamento de Especialidades Técnicas, Sección Curricular

San José, Costa Rica

Equipo técnico

- **Elaboración del programa de estudio.**

Marco Vinicio Campos Castro, Asesor Nacional de Turismo.

- **Elaboración Subject Area: English Oriented to English Oriented to Accommodations Operations and Management**

Maricel Cox Alvarado, National English Advisor.

- **Coordinación general y revisión.**

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

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

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

Colaboradores del diseño curricular

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

Asesores Nacionales Sección Curricular, 2019.

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

Heidy Cordonero Solano, Asesora Nacional de Informática, DETCE.

Docentes colaboradores de especialidad técnica

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

Docentes colaboradores en la subárea English Oriented to Accomodations Operations and Management

- Daniela Brenes Bustamante, Colegio Técnico Profesional de San Pedro de Poás Colegio Técnico Profesional de Bolívar de Grecia (autora de 12° año)
- Karla Campbell Vilanova, Colegio Técnico Profesional de Flores (autora de 11° año)
- María Jesús Jiménez Beirute, Colegio Técnico Profesional de Flores (diseñadora de currículo; desarrolladora y autora de 11° año)
- Roxana Ferreto Fernández, Colegio Técnica Profesional Calle Zamora, (Autor de la Parte de Aprendizaje de Fonología, todos los grados 7° a 11° Programa de Estudio)

Asesora colaboradora en la subárea Emprendimiento e Innovación aplicada a las especialidades técnicas

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

Departamento de Gestión de Empresas y Educación Cooperativa.

Instituciones u organizaciones colaboradoras

- **Instituto de Investigación en Educación, Universidad de Costa Rica (INIE):**

Silvia Camacho Calvo, Investigadora.

Jacqueline García Fallas. Directora.

Propuesta de ruta crítica de trabajo y contextualización enfoque por competencias educativas.

- **Fundación Omar Dengo, FOD**

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

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

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

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

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

- Diseño Gráfico de la portada

Karla Guevara Murillo, Dirección de Recursos Tecnológicos, MEP.

- **Organización de Estados Iberoamericanos, OEI**

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

Presentación

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

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

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



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

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

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



PROGRAMA DE ESTUDIO

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



Descripción de la carrera técnica

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

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

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

Recepción hotelera

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

Alojamiento y entretenimiento de hotel

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

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

Tecnología de información aplicada a Operaciones en Empresas de Alojamiento



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

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

English Oriented to Accommodation Operations and Management

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

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



Fundamentación

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

Enfoque curricular

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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



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

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

Tobón (2007) define las competencias como:

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



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

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

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



Para Adam (2004) los resultados de aprendizaje:

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

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

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



Perfil de los actores del proceso de aprendizaje.

Estudiante.

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

Competencia general

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

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

Competencias específicas

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

Competencias genéricas

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

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

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



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

Competencias para el desarrollo humano

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

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



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

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

Docente

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

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

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

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

Diseño curricular

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

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

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

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



Esquema formato del diseño curricular.

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

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

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

No basta con emplear recursos tecnológicos para satisfacer necesidades de aprendizaje y formación. El reto está en que las nuevas tecnologías constituyan un medio para formar a las nuevas generaciones de ciudadanos con los valores que demanda la sociedad.

Por esta razón, el método de aprendizaje constituye un factor clave en la creación de nuevos ambientes de aprendizaje. En otras palabras, el método de aprendizaje es la vía o camino en la presentación de la información, los pasos que se siguen y hacen que los educandos participen de modo activo e interactivo, crítico, reflexivo y creativo, así como comprometido y responsable; de manera



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

Orientaciones para el docente

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

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



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

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

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

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



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

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

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



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

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

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

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

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

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



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

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

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

Planeamiento del proceso de aprendizaje

Plan anual

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

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

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

Plan de práctica pedagógica

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

Esquema formato del plan de práctica pedagógica.

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

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

⁶ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Evaluación del proceso de aprendizaje

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

A menos que la persona docente lo juzgue necesario, las pruebas no deben tener carácter acumulativo durante un mismo período. La prueba escrita debe ser resuelta individualmente y debe aplicarse ante la presencia del docente o, en su

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

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

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

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

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



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

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

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

Estructura curricular

NOMBRE DE LA SUBÁREA	(NÚMERO DE HORAS POR SUBÁREA POR NIVEL)					
	Décimo		Undécimo		Duodécimo	
	Horas semanales	Horas anuales	Horas semanales	Horas anuales	Horas semanales	Horas anuales
1. Recepción hotelera.	8	320	4	160	-	-
2. Reservaciones de hotel.	4	160	-	-	-	-
3. Tecnologías de información aplicada a las Operaciones en Empresas de Alojamiento.	4	160	-	-	-	-
4. Entretenimiento de hotel.	-	-	4	160	4	100
5. Alojamiento.	-	-	4	160	4	100
6. Emprendimiento e innovación para Operaciones en Empresas de Alojamiento.	-	-	4	160	-	-
7. Control de calidad en hoteles.	-	-	-	-	8	200
8. English Oriented to Accommodations Operations and Management.	8	320	8	320	8	200
Total 2840 horas⁷	24	960	24	960	24	600

⁷ Incluye las 320 horas de la práctica profesional de duodécimo nivel.

Mapa curricular

Décimo

1. Recepción hotelera

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

Undécimo

1. Recepción hotelera

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

Duodécimo

1. Entretenimiento de hotel

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

Décimo

2. Reservas de hotel

1 Unidad	2 Unidad
Promoción de servicios complementarios en hoteles	Reservas de habitaciones en hoteles
80 horas	80 horas

Undécimo

2. Entretenimiento de hotel

1 Unidad	2 Unidad
Entretenimiento turístico en hoteles	Bienestar y turismo
80 horas	80 horas

Duodécimo

2. Alojamiento

1 Unidad	2 Unidad
Marketing de hotel	Grupos y convenciones en hoteles
48 horas	52 horas



Décimo

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

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

Undécimo

3. Alojamiento

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

Duodécimo

3. Control de calidad en hoteles

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



Décimo

4. English Oriented to Accommodations Operations and Management.

El desarrollo de ésta sub área se detalla en el apartado destinado para la misma, e incluye la estructura, el mapa y la malla curricular.

160 horas

Undécimo

4. Emprendimiento e innovación para operaciones en empresas de alojamiento

<p>1</p> <p>Unidad</p> <p>Oportunidades de negocios</p> <p>40 horas</p>	<p>2</p> <p>Unidad</p> <p>Modelo de negocios</p> <p>32 horas</p>
<p>3</p> <p>Unidad</p> <p>Creación de la empresa</p> <p>68 horas</p>	<p>4</p> <p>Unidad</p> <p>Plan de vida</p> <p>12 horas</p>

5. English Oriented to Accommodations Operations and Management.

El desarrollo de ésta sub área se detalla en el apartado destinado para la misma, e incluye la estructura, el mapa y la malla curricular.

160 horas

Duodécimo

4. English Oriented to Accommodations Operations and Management.

El desarrollo de ésta sub área se detalla en el apartado destinado para la misma, e incluye la estructura, el mapa y la malla curricular.

160 horas



Malla curricular

Operaciones en empresas de alojamiento

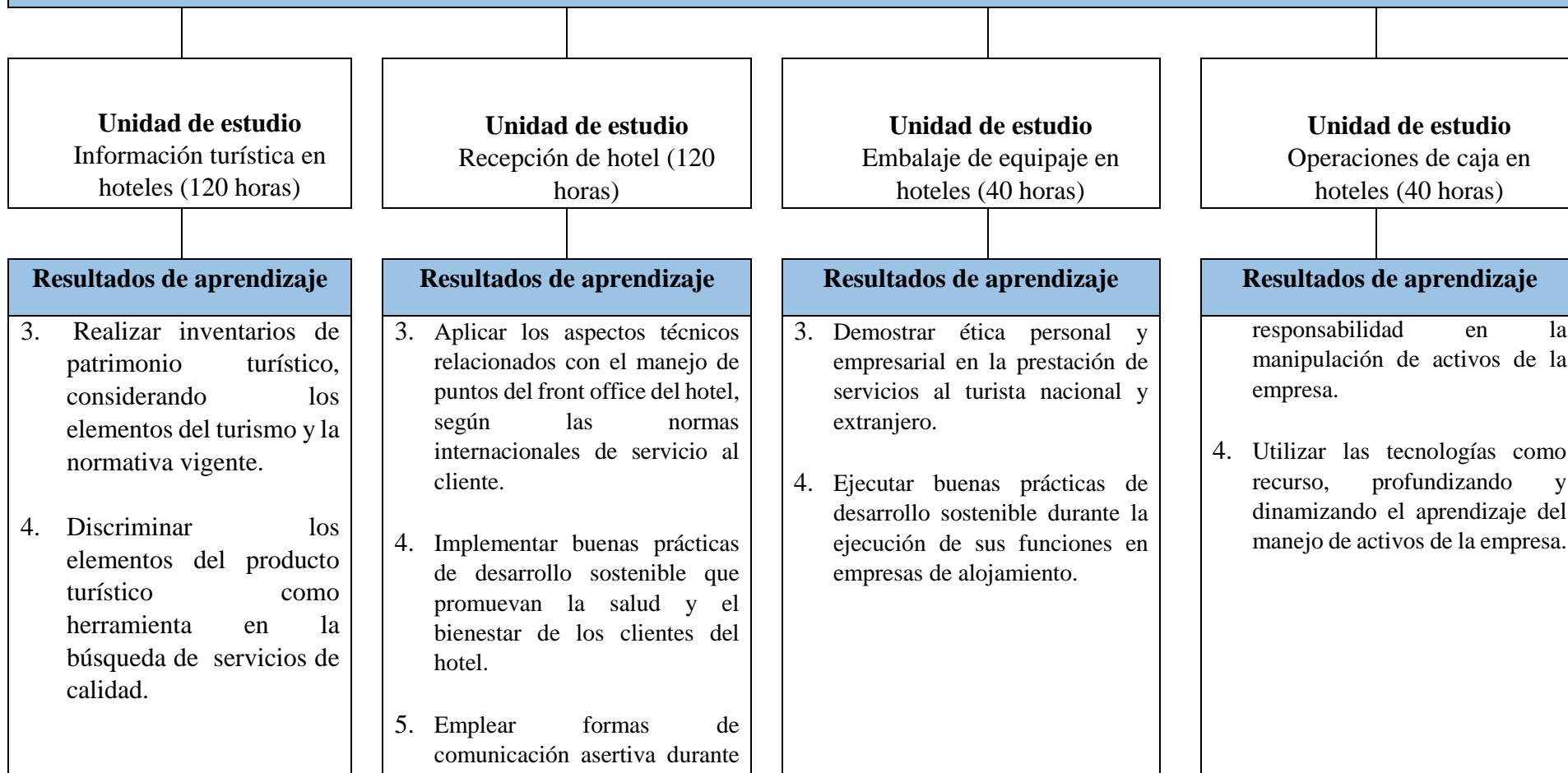
Recepción hotelera

<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"> 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. Describir las generalidades del turismo y sus conceptos básicos. 	<p>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> Aplicar los principios del servicio al cliente en la recepción del hotel, mediante la implementación de protocolos y estándares de calidad establecidos. Elaborar diagramas técnicos de atención al cliente de hotel, según categoría internacional, protocolos establecidos, normas de salud ocupacional y normativa vigente. 	<p>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Aplicar los principios de discernimiento y



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> <p>5. Diferenciar los tipos de folclor presentes en la actividad turística del país.</p> <p>6. Interpretar los aspectos básicos de la legislación turística vigente, en relación con las operaciones de empresas hoteleras y turismo en general.</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p> <p>el servicio al 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>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>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>



Operaciones en empresas de alojamiento

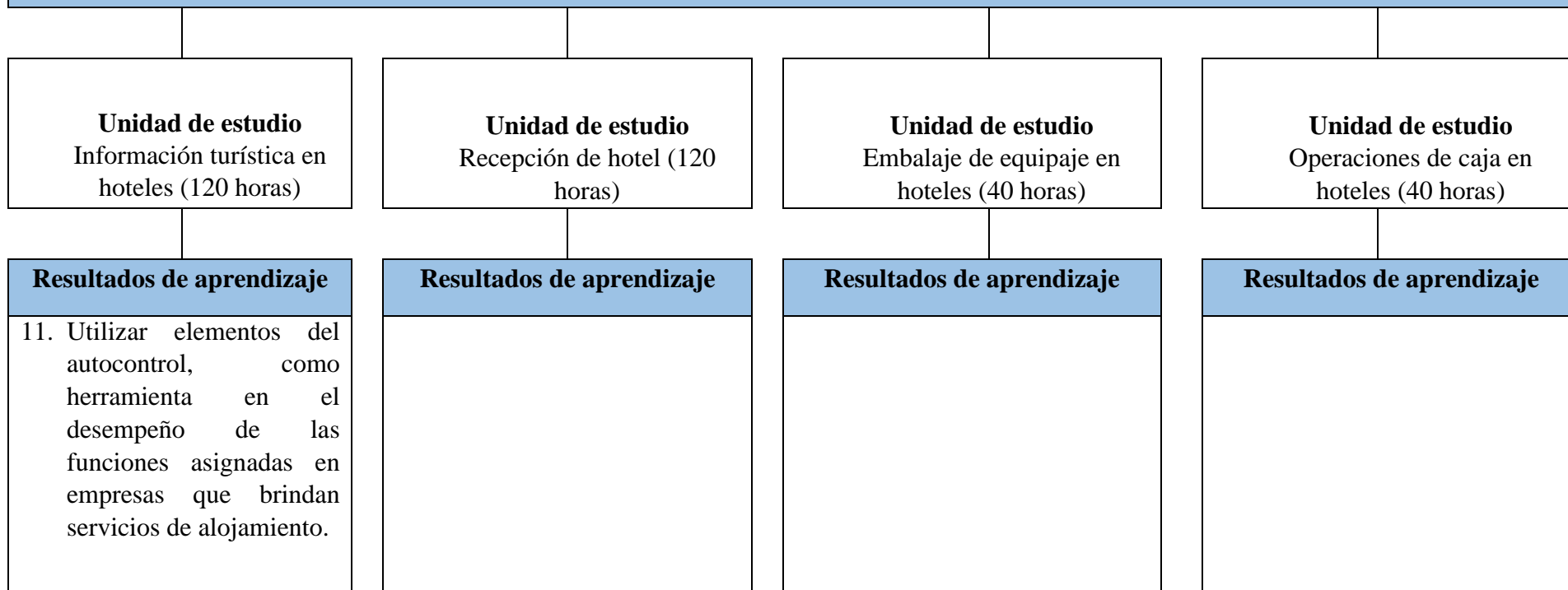
Recepción hotelera

<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 internacional y la importancia de la sostenibilidad turística.</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

Reservaciones de hotel

Unidad de estudio

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

Resultados de aprendizaje

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

Unidad de estudio

Reservas de habitaciones en hoteles (80horas)

Resultados de aprendizaje

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



Operaciones en Empresas de Alojamiento

Tecnología de información para el alojamiento

Unidad de estudio

Herramientas para la producción de documentos
(68 horas)

Unidad de estudio

Herramientas y análisis de la información
(40 horas)

Unidad de estudio

Internet de todo y seguridad de datos
(52 horas)

Resultados de aprendizaje

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

Resultados de aprendizaje

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

Resultados de aprendizaje

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



Operaciones en Empresas de Alojamiento

Tecnología de información para el alojamiento

Unidad de estudio

Herramientas para la producción de documentos
(68 horas)

Unidad de estudio

Herramientas y análisis de la información
(40 horas)

Unidad de estudio

Internet de todo y seguridad de datos
(52 horas)

Resultados de aprendizaje

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

Resultados de aprendizaje

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

Resultados de aprendizaje

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



Nivel: Undécimo

Operaciones en Empresas de Alojamiento.

Recepción hotelera.

Unidad de estudio

Revisión técnica nocturna de recepción.
(80 horas)

Unidad de estudio

Servicio al cliente en hoteles.
(80 horas)

Resultados de aprendizaje

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

Resultados de aprendizaje

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

Operaciones en Empresas de Alojamiento.

Entretenimiento de hotel.

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

Resultados de aprendizaje

1. Aplicar técnicas orientadas al entreteneimiento 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 entreteneimiento, considerando las normas de salud ocupacional y estándares de calidad.
3. Demostrar habilidades para el entreteneimiento de clientes relacionadas con el género teatro y su manejo artístico.
4. Desarrollar coreografías nacionales e internacionales, orientadas al entreteneimiento de los clientes en hoteles, con base en modelos internacionales.

Unidad de estudio
Bienestar y turismo.
(80 horas)

Resultados de aprendizaje

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

Operaciones en Empresas de Alojamiento.

Entretenimiento de hotel.

Unidad de estudio

Entretenimiento turístico en hoteles.

(80 horas)

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

Unidad de estudio

Bienestar y turismo.

(80 horas)

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

Operaciones en Empresas de Aojamiento.

Alojamiento.

Unidad de estudio

Limpieza de cuartos de hotel.
(40 horas)

Resultados de aprendizaje

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

Unidad de estudio

Regiduría de pisos en hotel.
(120 horas)

Resultados de aprendizaje

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

Operaciones en Empresas de Alojamiento.

Alojamiento.

Unidad de estudio

Limpieza de cuartos de hotel.

(40 horas)

5. 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)

5. 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.
6. Aplicar técnicas básicas de diseño, elaboración de arreglos florales y decoración interna en empresas de alojamiento.
7. Aplicar técnicas de preparación, tratamiento y lavado de ropa en hoteles según protocolos establecidos y las políticas organizacionales.
8. Realizar informes técnicos propios del Departamento de ama de llaves haciendo uso de sistemas automatizados
9. Promover el desarrollo sostenible en la actividad turística y hotelera.
10. Aplicar técnicas de comunicación oral y escrita en la elaboración de informes y comunicaciones orales o escritas a departamentos internos del hotel o a huéspedes.

Operaciones en Empresas de Alojamiento.

Emprendimiento e innovación para operaciones el alojamiento.

<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, 	<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 	<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.



Operaciones en Empresas de Alojamiento.

Emprendimiento e innovación para operaciones el 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>brindando soluciones a las necesidades detectadas en los clientes potenciales.</p> <ol style="list-style-type: none"> Proponer soluciones creativas e innovadoras a necesidades y oportunidades del mercado. Valorar el impacto social, económico y ambiental que generan las propuestas de proyectos de negocios sostenibles. 	<ol style="list-style-type: none"> Desarrollar el plan de puesta en marcha del modelo de negocio y lanzamiento del producto. Aplicar estrategias de negociación en el proceso de validación de propuestas de negocios. Validar propuestas de negocios tomando en consideración el compromiso con la sociedad local y global. 	<p>establecido en el plan de negocios.</p> <ol style="list-style-type: none"> Aplicar los principios de servicio con un enfoque orientado al cliente en la puesta en marcha del plan de negocio. Elegir las mejores estrategias para búsqueda de información a través del uso de las tecnologías de forma individual o colaborativa. 	<ol style="list-style-type: none"> 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. Planificar su vida, considerando sus competencias, recursos y el entorno, contribuyendo al desarrollo de una cultura emprendedora.

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. Desarrollar programas de actividades lúdicas de entretenimiento en tierra y agua, aplicando normas de seguridad y salud ocupacional.
3. Aplicar técnicas de entretenimiento, lúdico –educativo, considerando las normas de seguridad.
4. Desarrollar talleres de manualidades para jóvenes y adultos hospedados en el hotel, considerando las normas de seguridad y salud ocupacional.

Resultados de aprendizaje

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

Operaciones en Empresas de Alojamiento.

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

5. Proponer soluciones creativas e innovadoras a necesidades y problemas cotidianos de las empresas de alojamiento.
6. Ejecutar acciones que promuevan la educación para el desarrollo sostenible, en cada actividad del servicio hotelero.

Resultados de aprendizaje

Operaciones en Empresas de Alojamiento.

Alojamiento.

Unidad de estudio
Marketing de hotel.
(48 horas)

Resultados de aprendizaje

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

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

Resultados de aprendizaje

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

Operaciones en Empresas de Alojamiento.

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

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

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

- áreas públicas servicio a la habitación), según las políticas establecidas.
5. Coordinar labores para el mantenimiento y reparación de las instalaciones, según plan preventivo y correctivo de la empresa.
 6. Aplicar instrumentos de control de la calidad del Departamento de servicio al cliente de la empresa de alojamiento.
 7. Utilizar tecnologías de la información y comunicación en la implementación de los controles de calidad.
 8. Elaborar informes requeridos por la empresa de alojamiento, según los requerimientos organizacionales.

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

9. Aplicar buenas prácticas que promuevan el alcance de las metas establecidas en el Objetivo 12 del Desarrollo Sostenible.
10. Aplicar los principios de discernimiento y responsabilidad en la ejecución de actividades propias de las empresas de alojamiento y en las relaciones con otras personas.

Resultados de aprendizaje

Subárea Recepción hotelera



Descripción de la Subárea Recepción hotelera.

La subárea Recepción hotelera está compuesta por 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 hostel. En cada una de ellas el significado principal se centra en un anfitrión que da la bienvenida y responde a las necesidades de las personas ausentes temporalmente de sus hogares.

Los requerimientos 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 ⁸ : Operaciones en empresas de alojamiento	Modalidad: Comercial y servicios.	Campo detallado ⁹ : 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes.	Nivel: Undécimo
Sub área: 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 ¹⁰ : La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹¹
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.

⁸ Nombre de la Cualificación del estándar aprobado del MNC EFTP CR.

⁹ Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

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

¹¹ Indicadores para la macro evaluación.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹¹
	<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. • Diagramas de flujo de la atención al cliente 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 ¹¹
<p>2. Implementar las funciones técnicas relacionadas con el manejo de la recepción nocturna de hotel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de procedimientos de atención al cliente en la recepción nocturna de hotel. • 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"> • Organización. 	<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 ¹¹
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ¹¹
	<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 ¹¹
	<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 del hotel,



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹¹
		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. • 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
Sub área: 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 	<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
	<p>preferencias particulares del cliente</p> <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. 	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Si la disponibilidad lo permite se acompañará al cliente a su mesa. • 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 para el cumplimiento de las</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
metas establecidas por la empresa de alojamiento.	<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.
5. Utilizar la tecnología como herramienta para el buen servicio al cliente, la recolección de información para la toma de decisiones y planificación de mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de servicio al cliente y su digitalización. • Control del servicio • Uso de encuestas de satisfacción al cliente. • Análisis de la información. • Planes de mejora continua en las empresas de alojamiento. 	<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.

Subárea 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 adquiriera 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
Sub área: 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. 	<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"> • Entremés. • Farsa. • 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.
4. Desarrollar coreografías nacionales e internacionales, orientadas al entretenimiento de los clientes en hoteles, con base en modelos internacionales.	<p>Montajes coreográficos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Definición • Tipos de coreografías • 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. • Flamenco. • Otros. 	<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
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. • Sombreros. • Antifaz. • 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. • 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.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>1. Diseñar actividades de entretenimiento orientadas al entrenamiento y animación a clientes en empresas de alojamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Técnicas • Innovación del producto y del proceso • Creatividad <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Técnicas para el fomento de la creatividad. <p>Aplica la creatividad e innovación en actividades de entretenimiento en hoteles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue técnicas para el fomento de la creatividad e innovación en procesos y productos ejecutados para en entretenimiento en empresas de alojamiento. • 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: Duodécimo
Sub área: 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. Tendencias. Wellness Pura Vida. 	<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. Emplea técnicas wellness en empresas de alojamiento.

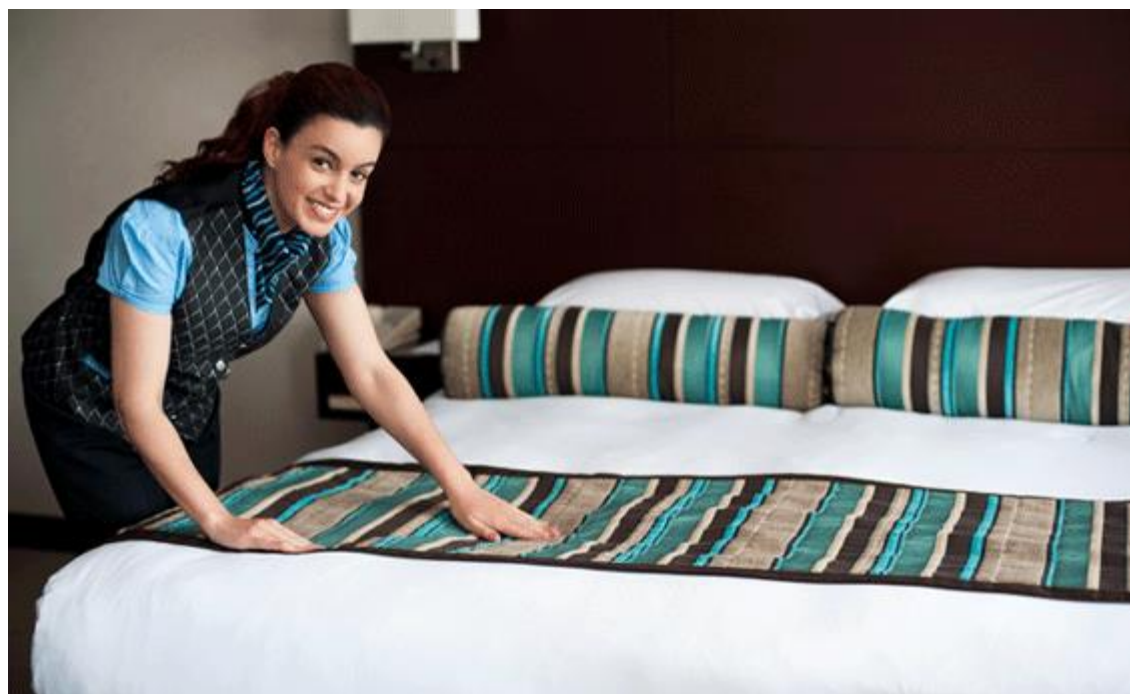
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • La relación entre el Wellness y el viaje. • Outsourcing hotelero en: Gestión de Spas. • Outsourcing hotelero en: Masajes en habitaciones. • La rotación de los conceptos de Wellness. • Ambientes que promueven bienestar. • La tecnología dentro de la experiencia de Wellness. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Zumba, yoga, baile latino. 	<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. • Ejecuta buenas prácticas del turismo de bienestar que promueva la

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Terapias(Chocolaterapia, piedras calientes, gotas de lluvia, vino terapia, reflexología, aromaterapia, barroterapia) 	<p>vivencia de experiencias únicas en la armonía de los elementos de la naturaleza y el confort.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
4. Implementar acciones orientadas a la resolución de problemas propios de las empresas de alojamiento, considerando los elementos que proporciona el entorno.	<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.
5. Manifiesta características propias del ser costarricense, que refuercen la identidad del país, considerando el	<ul style="list-style-type: none"> • Características del costarricense. • Identidad nacional. • Importancia de la identidad nacional. • Identidad local y Wellness. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las características del costarricense y su identidad nacional.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
bienestar del ser humano y el respeto por los recursos naturales	<ul style="list-style-type: none"> • Vivencias propias de la zona y el vivir en armonía con la naturaleza. • Respeto por los recursos naturales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica la importancia de la identidad nacional. • Identifica la identidad local y su relación con el wellness. • 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.



Subárea 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
Sub área: 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. <p>• Habitaciones:</p> <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. 	<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"> • Plan de trabajo. • 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. 	<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
	<p>Control de activos</p> <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. Elaborar reportes técnicos relacionados con la ocupación real del hotel.</p>	<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

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		organizacionales y las normas internacionales.
4. Utilizar información de las oportunidades de aprendizaje disponibles, que promuevan la productividad y el trabajo decente en el campo de la hotelería y el turismo.	<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 propias del el campo de la hotelería y el turismo.
5. Aplicar buenas prácticas de desarrollo sostenible mediante la utilización de productos verdes en el campo de la hotelería y el turismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Productos verdes. <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Ejemplos. • Usos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto de productos verdes y su aplicación en el campo de la hotelería.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Usos y aplicación. • Habitaciones verdes <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Limpieza de habitaciones verdes. • Edificios verdes. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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: Duodécimo
Sub área: 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, 	<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>descansos, etcétera, 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. 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.	<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
		<p>inventarios del departamento de ama de llaves en hoteles.</p> <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.
<p>3. Demostrar habilidades técnicas en la conducción de personal y comunicación interna del departamento de ama de llaves de hotel.</p>	<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.
<p>4. Ejecutar labores orientadas al manejo de inventarios de los insumos requeridos en la regiduría de pisos en empresas de alojamiento; utilizando herramientas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inventarios <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de inventarios (Últimos en entrar, Primeros en salir (UEPS), 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar labores orientadas al manejo de inventarios de los insumos requeridos en la regiduría de pisos en empresas de

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
tecnológicas, según protocolos establecidos y políticas organizacionales.	<p>Primeros en entrar, primeros en salir (PEPS).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suministros. <ul style="list-style-type: none"> • Insumos papelería. • Shampoo. • papel higiénico. • kleenexs. • bolsas de basura. • Otros amenites. • Sistemas automatizados de control y compras de suministros de hotel. • Realizar pedidos y entregas de abastecimientos de su departamento. • Mecanismos de control. 	<p>alojamiento; utilizando herramientas tecnológicas, según protocolos establecidos y políticas organizacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar 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.
5. Aplicar técnicas básicas de diseño, elaboración de arreglos florales y decoración interna en empresas de alojamiento.	<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, 	<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

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>jardines verticales, entre otras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Alambre forrado. • Bases de varios tamaños. • Cuter. • Esparadrapo. • Oasis. • Palos de pincho. • Tijeras de floristería. • Toalla. 	<p>informes del departamento de ama de llaves.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar informes para el Departamento de llaves, utilizando los sistemas automatizados del hotel.
<p>6. Aplicar técnicas de preparación, tratamiento y lavado de ropa en hoteles según protocolos establecidos y las políticas organizacionales.</p>	<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. 	<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.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
7. Realizar informes técnicos propios del Departamento de ama de llaves haciendo uso de sistemas automatizados.	<ul style="list-style-type: none"> • Productos verdes (No dañan el medio ambiente). • 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. • Generar informes para el Departamento de llaves, utilizando los sistemas automatizados del hotel.
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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto y la importancia del Desarrollo Sostenible • Identifica los 17 objetivos del Desarrollo Sostenible. • Explica los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • 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.
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.	<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

Subárea 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.	<p>Emprendimiento:</p> <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. Fuentes de financiamiento. 	<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"> • 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. <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de una idea. • Respuesta a las necesidades del mercado. • Cambios en la moda y los requisitos. • Mantenerse a la cabeza de la competencia. • Tecnología. 	<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 necesidades detectadas en los clientes potenciales.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<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 	
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. • 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. 	<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
	<ul style="list-style-type: none"> Otras herramientas vigentes. 	
2. Validar el modelo de negocio, mediante el diseño de productos mínimos viables aplicando metodologías vigentes.	<p>Producto mínimo viable (PMV).</p> <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.	<p>Plan de implementación.</p> <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
4. Aplicar estrategias de negociación en el proceso de validación de propuestas de negocios.	<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.
5. Validar propuestas de negocios tomando en consideración el compromiso con la sociedad local y global.	<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. <p>Economía social solidaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Características. 	<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
	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	



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. • Puesta en operación del negocio. 	<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 actividades

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<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>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. 	<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"> • Sistemas de gestión de las relaciones con los clientes. • 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.	<p>Herramientas para la productividad:</p> <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.

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.	<p>Evaluación de la empresa a través de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistematización de resultados. • Valoración de los logros alcanzados. • Resumen ejecutivo de lecciones aprendidas. • Conclusiones. • Recomendaciones. <p>Certificación de empresa.</p> <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 apoyo para el

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>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 obstáculos y las competencias desarrolladas.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
4. Planificar su vida, considerando sus competencias, recursos y el entorno, contribuyendo al desarrollo de una cultura emprendedora.	<p>Plan de vida.</p> <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.

Subject Area English Oriented to Accommodations Operations and Management.



Description

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

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

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

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

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

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

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

Language as, embracing language learning, comprises the action performed by people who as individuals and social agents develop a range of general and particular communicative language competences. Drawing on the competencies at their disposal in various contexts under various conditions and under different constraints to engage language activities involving language processes to produce and/or receive texts in relation to themes in specific domains, activating those strategies which seem most appropriate for carrying out the tasks to be accomplished. The monitoring of these actions by the participants leads to the reinforcement of modification of their competences. The CEFR has two axes: a horizontal axis for describing different activities and aspects of competence and a vertical axis representing progress in proficiency. To facilitate organization, the CEFR presents six common reference levels. Firstly, they can be grouped into three broad categories: Basic user (A1 and A2), Independent user (B1 and B2) and Proficient User (C1 and C2). Secondly, the six reference levels are often segmented.

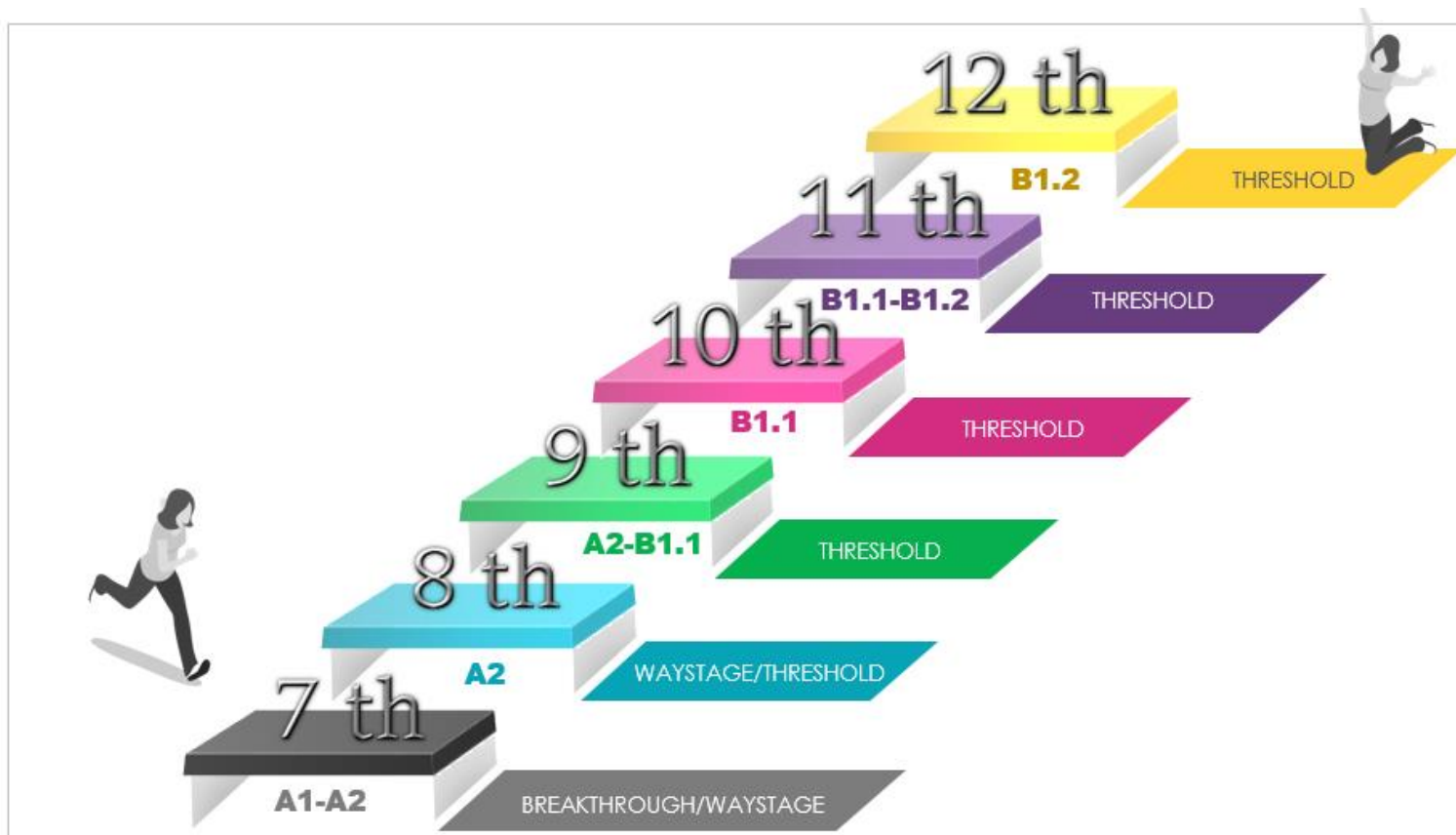


Figure 1. Common reference levels Common reference levels in the Professional Technical Education Curriculum.

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

CEFR Guidelines

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

Table 1. Range of hours required to achieve the category

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

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

Rationale

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

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

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

The Technical Vocational Education and Training, (TVET) in compliance with the regulations and policies approved by the Higher Education Council, has implemented a series of educational reforms aimed at providing tools that promote the incorporation of people to employability, the creation of their own business and / or continue higher education studies. The curricular foundation of the study

programs, under a competency-based education approach carried out since 2006, constitutes one of the most important advances of Costa Rican professional technical education on the road to a holistic education.

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

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

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

The Complexity Paradigm

States that the human being is a self-organized and self-referential being, i.e. that he is aware of himself and his environment. Their existence makes sense within a natural social-family ecosystem and as part of society. As for the acquisition of knowledge, this paradigm

considers that students develop in a bio natural ecosystem (which refers to the biological character of knowledge in terms of brain forms and learning modes) and in a social ecosystem that conditions the acquisition of knowledge. The human being is characterized by having autonomy and individuality, establishing relationships with the environment, possessing aptitudes to learn, inventiveness, creativity, capacity to integrate information from the natural and social world and the ability to make decisions. In the field of education, the paradigm of complexity allows for a wider horizon of training, since it considers that human action, due to its characteristics, is essentially uncertain, full of unpredictable events that require the student to develop inventiveness and propose new strategies to deal with a reality that changes daily.

Humanism

It is oriented towards personal growth and therefore appreciates the student's experience including its emotional aspects. Each person considers himself responsible for his life and self-realization. Education, therefore, is centered on the person, so that he or she is the evaluator and guide of his or her own experience, through the meaning acquired by his or her learning process. Each person is unique, different; with initiative, with personal needs to grow, with potential to develop activities and solve problems creatively.

Social Constructivism

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

The Paradigm of Rationalism

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

Principles and axes that permeate education policy

- **Student-Centered Education**

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

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

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

- **Education for Sustainable Development**

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

- **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 CEFRL, is a guideline used to describe achievements of learners of foreign languages. This guideline contains standards for grading an individual's language proficiency. It was established by the Council of Europe as part of the project "Language Learning for European Citizenship" between the years 1989 and 1996. The main objective of this guideline is to provide a method of teaching, learning, and assessing which applies to all languages in Europe.

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

Language Activities

The CEFR distinguishes among four kinds of language activities:

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

Domains

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

Competences

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

General Mediation Strategies and Pedagogical Approach

The Action Oriented Approach

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

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

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

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

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

The action-oriented approach is the name of these two processes from the constructive learning where the learner is autonomous and directs his own process in which knowledge is constructed during the process and skills are acquired commonly and internationally.

Krashen explains this feature of language acquisition by saying "Language acquisition is a subconscious process; language acquirers are not usually aware of the fact that they are acquiring language, but are only aware of the fact that they are using the language for communication (2009, p. 10). He also makes clear the difference between learning and using a language. In this process of acquisition and learning "language is not only a means of communication but a tool of social action at the same time" (Alrabadi, 2012, p. 1). Bourguignon also emphasizes the same characteristic by saying "In action-oriented approach, communication is at the service for action"

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

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

Task Based Language Teaching (TBLT)

What is a Task? The purposeful actions performed by one or more individuals strategically using their specific competencies to achieve a given result. When the description of the text (oral and written) is examined carefully, it reveals that language learners face tasks in everyday life within domains and scenarios. To fulfill these tasks, the learner will need several bits of knowledge, skills, and abilities. The learner is not speaking or writing to another person, but rather speaking or writing in a real-life context for a social purpose. The task stimulates the learners' commitment to the learning process. It may differ in nature according to the balance determined by the goal and the combination of dimensions (general and communicative competences). There are different types of tasks orientations to the complexity (from simple to complex), the length (from shortest to the longest) and social implication (from individual actions to collective actions).

Task-based language teaching aims at providing opportunities for learners to experiment with and explore both spoken and written language through learning activities that are designed to engage learners in the authentic, practical and functional use of language for meaningful purposes. Learners are encouraged to activate and use whatever language they already have in the process of completing a task. The use of tasks will also give a clear and purposeful context for the teaching and learning of grammar and other language features as well as skills. All in all, the role of task-based language learning is to stimulate a natural desire in learners to improve their language competence by challenging them to complete meaningful tasks.

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

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

Seven Principles for Task-Based Language Teaching

Principle 1: Scaffolding. Lessons and materials should provide supporting frameworks within which the learning takes place.

At the beginning of the learning process, learners should not be expected to produce language that has not been introduced either explicitly or implicitly. A basic role for an educator is to provide a supporting framework within which the learning can take place. The learners will encounter holistic 'chunks' of language that will often be beyond their current processing capacity. The 'art' of TBLT is knowing when to remove the scaffolding. If the scaffolding is removed prematurely, the learning process will 'collapse'. If it is maintained too long, the learners will not develop the independence required for autonomous language use.

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

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

Principle 4: Active learning. Learners learn best by actively using the language they are learning. A key principle behind this concept is that learners learn best through doing – through actively constructing their own knowledge rather than having it transmitted to them by the teacher. When applied to language teaching, this suggests that most class time should be devoted to opportunities for learners to use the language. These opportunities could be many and varied, from practicing memorized dialogues to completing a table or chart based on some listening input. The key point, however, is that it is the learner, not the teacher, who is doing the work. This is not to suggest that there is no place at all for teacher input, explanation and so on, but that such teacher-focused work should not dominate class time.

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

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

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

Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach

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

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

English for Specific Purposes (ESP)

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

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

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

The Methodology Used in the Classroom

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

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

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

Each level has scenarios and themes:

- Each theme presents an Essential Question which introduces the lesson.
 - a) They are open-ended and resist a simple or single right answer.
 - b) They are deliberately thought-provoking, counterintuitive, and/or controversial.
 - c) They require students to draw upon content knowledge and personal experience.
 - d) They can be revisited throughout the unit to engage students in evolving dialogue and debate.
 - e) They lead to other essential questions posed by students.
- The Essential Competence and the New Citizenship Axis are shared by the teacher at the beginning of each unit to connect students with the core ideas that have lasting value beyond the classroom.
- Essential Competence is presented to the students, they need to follow human development competencies which are already established to articulate the three learnings: learn to know, learn to do and learn to be and live in community.

- The New Citizenship Axis might be: Sustainable Development Education, Digital Citizenship with Social Equity and Strengthening of Planetary Citizenship with Identity.
- Teachers select the goals from each theme. They can combine oral or written comprehension with oral and written production, depending on the pedagogical purpose of the lesson.
- Teachers start the lesson with a warm-up activity related to the name of the Theme. Then they share the learning goals/expected outcomes with the learners for that day or week.
- Lessons follow a task-based approach combined with the action-oriented approach.
- Grammar is developed by combining both inductive and deductive instruction within a meaningful context.
- The teacher follows a set of integrated sequence procedures 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.
Scenario	A real-life context referenced for an entire unit, providing the authenticity of situations, tasks, activities, texts.
Time	Number of hours devoted for a unit.
Essential Question	A question to develop and deepen students' understanding of important ideas and processes, so that they can transfer their learning within and outside school. It stimulates learner thinking and inquiry.
Theme	The focus of attention for communicative acts and tasks, that refers back to the real life scenario. (context rather than content)
Essential Competence	Based on the New Citizenship Policy, one must follow human development Competences which are already established in order to articulate the three learnings: learn to know, learn to do and learn to be and live in community
New Citizenship Axis	Sustainable Development Education

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

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

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

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

Curriculum Template

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

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

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

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

¹² Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



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

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
Functions			
Discourse Markers			



Planning

Annual Learning Plan

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

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

ANNUAL LEARNING PLAN															
Technical High School: Elija un elemento.															
Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management							Level: Tenth								
Teacher: Haga clic aquí para escribir texto.							Year: Haga clic aquí para escribir una fecha.								
Scenarios Theme and Goals	February				March	April	May	June	July	August	September	October	November	December	Hours
	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: Elija un elemento.	CEFR: B1.1	
Teacher: Haga clic aquí para escribir texto.	Level: Tenth	
Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management	Scenario: Haga clic aquí para escribir texto.	Time: hours
Essential question: Haga clic aquí para escribir texto.	Themes: Haga clic aquí para escribir texto.	
Essential Competences: Elija un elemento.	New Citizenship Axis ¹³ : Elija un elemento.	
Goals	Task Mediation Activity	Indicators
Essential Competences. New Citizenship Axis. Oral and Written Comprehension	Task-Building Process: Pre-Task: 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions as mention Task Rehearsal: 2. Expose learners to authentic materials to deal with 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary	
Listening:		
Reading:		
Oral and Written Production		
Spoken Interaction		
Spoken Production:		

¹³ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.

<p>Writing</p>	<p>4. Give learners controlled practice in using the target language, vocabulary, structures and functions.</p> <p>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: Haga clic aquí para escribir texto. Classroom: Haga clic aquí para escribir texto. English Laboratory: Haga clic aquí para escribir texto. Devices: Haga clic aquí para escribir texto. Materials: Haga clic aquí para escribir texto.</p>		

Curricular Structure

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

Curricular Grid

Tenth		Eleventh	Twelfth	
S.1. Proud of your Country		S1.Public Relations in Hotels	S1. Wellness and Getaway Experience	
<p>1</p> <p>Theme Geography, and Tourism in Costa Rica 40 Hours</p>	<p>2</p> <p>Theme Tourism Organizations 40 Hours</p>	<p>1</p> <p>Theme Public Relations Strategies 80 Hours</p>	<p>1</p> <p>Theme Wellness and Health 40 Hours</p>	<p>2</p> <p>Theme Getaway Experience 40 Hours</p>
S.2. Customer Service		S.2 Best Hotel Ever	S2. Housekeeping Protocols	
<p>1</p> <p>Theme Profile 40 Hours</p>	<p>2</p> <p>Theme Protocols 40 Hours</p>	<p>1</p> <p>Theme Hotel Advertising and Marketing Strategies 80 Hours</p>	<p>1</p> <p>Theme Cleanliness 20 Hours</p>	<p>2</p> <p>Theme Laundry 20 Hours</p>

Tenth		Eleventh		Twelfth
S.3 <u>C</u> heck in... Check out		S3. The Best Communication		S3. Quality in Hotels
<p style="text-align: center;">①</p> <p style="text-align: center;">Theme</p> <p style="text-align: center;">Check in... Check Cut Procedures</p> <p style="text-align: center;">80 Hours</p>		<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>	<p style="text-align: center;">①</p> <p style="text-align: center;">Theme</p> <p style="text-align: center;">Checking Quality</p> <p style="text-align: center;">40 Hours</p>
S4. Bellboys, Luggage and Petty Cash		S4. Entertainment and Art		S4. Hotel Maintenance
<p style="text-align: center;">①</p> <p style="text-align: center;">Theme</p> <p style="text-align: center;">Bellboys and Luggage</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;">Petty Cash and Money Management in a Hotel</p> <p style="text-align: center;">40 Hours</p>	<p style="text-align: center;">①</p> <p style="text-align: center;">Theme</p> <p style="text-align: center;">Types of Activities</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;">Events and Art</p> <p style="text-align: center;">40 Hours</p>	<p style="text-align: center;">①</p> <p style="text-align: center;">Theme</p> <p style="text-align: center;">Preventive and Corrective Maintenance</p> <p style="text-align: center;">40 Hours</p>

Curriculum Scope and Sequence

Eleventh Grade

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 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.

Scenario	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.

Curricular Design

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 ¹⁴ : 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.

¹⁴ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.

ORAL AND WRITTEN COMPREHENSION

TASK BUILDING PROCESS

<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. 6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about 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>	



Learnings

Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><u>Functions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Initiating and closing conversations in public relations. <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 and Because of Since As 	<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> <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>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>Some strategies:</p> <ol style="list-style-type: none"> Build a Relationship with customers Craft a Narrative Write a Blog Position Yourself as the Expert Ditch the Press Release Leverage an Online Survey Be Your Own Advocate 	<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

	<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>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. 	<ol style="list-style-type: none"> 8. Manage Your Reputation 9. Work with Influencers 10. Hug Your Haters 11. The Take-Away <p><i>See Appendix #1: Suggested reading.</i></p> <p><i>See this video: Suggested videos</i></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 	
--	--	---	--

Learnings

	<ul style="list-style-type: none"> • I apologize for the interruption, but I have an important question. <p><i>Interrupting to Join the Conversation With Question</i></p> <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>press, and related organizations</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizing and attending promotional events such as press conferences, open days, exhibitions, tours and visits • 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 <p>Online resources</p>	
--	---	---	--

Learnings

		<p>https://www.youtube.com/watch?v=XuoMmxifmug</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=9KsTTdsw670</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=8uRh4XYa__M</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=msVo3naZIxg</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=CL7FiNHYe7E</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=WjITIncPwkc</p>	
--	--	---	--

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.

Oral and Written Comprehension

TASK BUILDING PROCESS

Listening: Follow rapid or extended speech, but may require repetition or clarification.	Identifies different ways of promoting Hotel Advertising and Marketing Strategies in the	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of
---	--	---

Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Reading: Follow chronological sequence in a formal structured text.	working place by listening to extended speech. Identifies the introduction, body and a conclusion of a text about hotel advertising and marketing strategies.	unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about occupational health. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to occupational health.
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: compare and contrast alternatives about what to do, where to go, etc.	States important aspects regarding hotel advertising and marketing strategies at workplace in an oral way.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers grammar and vocabulary required to go over the essential question.
Spoken Production: Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Talks about how we can apply hotel advertising and marketing strategies in the working place in an oral way. 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.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions related to occupational health. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on occupational health.
Writing: Write a detailed description of a simple process.	Writes a marketing campaign for a hotel considering technical vocabulary.	6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about occupational health.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><u>Functions</u></p> <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 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 	<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><u>PROSODIC FEATURES:</u></p> <p>A. <u>STRESS</u></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 of possibility: – might, may, will, probably • 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. <i>10 Essential Hotel Marketing Strategies.</i> 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 student...	The student...	The teacher will...
Analyze his/her own ideas in order to improve and help others.	Generates different alternatives to solve problems.	Generates different alternatives to solve problems.	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.	Appreciates his/her surroundings by respecting others and their ideas.	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

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	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and
--	---	--

Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
<p>Reading: Identify key information in an extended text or article.</p>	<p>about communication with others at workplace.</p> <p>Identifies key information in an extended text or article about communication at workplace.</p>	<p>functions for a concrete action about communication with others at workplace.</p> <p>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to about communication with others at workplace.</p>
<p>Oral and Written Production</p>		
<p>Spoken Interaction: Use simple language to convey the basic facts about a negotiating position.</p>	<p>Shows interest and appreciation in conversations using a range of expressions and thoughts about how to communicate effectively with coworkers.</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: give an opinion when asked directly, provided they can ask for repetition.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Gives opinions when asked directly, provided they can ask for repetition about communication with co-workers.</p>	<p>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions related to about communication with others at workplace.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on about communication with others at workplace.</p>
<p>Writing: Make simple, logical paragraph breaks in a longer text</p>	<p>Writes a simple, logical paragraph breaks in a longer text about communication with co-workers.</p>	<p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about communication with others at workplace.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><u>Functions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Identifying numerical values. 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, while this may be true.</p>	<p>Present Perfect</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>	<p>Communication with co-workers</p> <ul style="list-style-type: none"> Listen actively 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</p>	<p>2. Stress within the sentence.</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. 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
	<ul style="list-style-type: none"> Do you think John has excused himself enough? 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=yIllb3w_Kr0</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=gkuCtz8XQhU</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=U3RLaGl3w3I</p>	<p>/communicate-effectively-colleagues/</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... 	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<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. • Absolutely. 	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> • 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. • No, I'm not so sure about that. 	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<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 • Focus on doing your job well 	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of
---	---	---



	community in order to have a better future by listening to tracks.	unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about budgeting.
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.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to helping to develop the community.
Oral and Written Production		3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers grammar and vocabulary required to go over the essential question.
Spoken Interaction: express opinions as regards possible solutions, giving brief reasons and explanations.	Expresses ideas about develop community work by participating in a debate about the topic.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions related to helping to develop the community.
Spoken Production: 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. 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.	5. Engage learners to meaningful productive tasks based on helping to develop the community.
Writing: make and justify a simple point of view in a work-related document.	Expresses ideas and thoughts regarding developing community work by creating a teamwork plan.	6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about helping to develop the community.



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><u>Functions</u></p> <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>Second Conditional</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>Top 10 Trends Impacting the Hospitality Industry</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 	<p>B. <u>RHYTHM</u></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> <p>d. Double consonant: often pronounced as a single consonant. Example: pretty-little-pillow...</p> <p>Phrasing and Pausing:</p> <p>Phrase: a group of words that convey meaning.</p>

	<p>too much/many + of + pronoun/determiner</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"> • team work • day shift • evening shift • 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

Task building process

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



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> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<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. She has been reading a lot of on hotels sites for our next vacations. <p>How to write an essay</p> <ul style="list-style-type: none"> Outline Drafts <p>Parts of an essay</p>	<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 Pool activities Safari Tematic and adventure Parks National Parks Gastronomic tour <p>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 <u>relaxation is one of the best ways</u> to welcome them</p>	<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> <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>

Learnings

<p>same time, while this may be true.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Introduction. • Body. • Conclusion. 	<p>after a long flight. Some hotels even offer a free massage after check-in.</p> <p>Tennis and Golf: The more effort you invest into offering location-specific events to your guests.</p> <p>Walking is Cooler Than Ever: Millennials are more likely than any previous 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><i>Taken from:</i> https://www.hospitalitynet.org/opinion/4087119.html</p>	<p>Pause: a brief moment of silence to emphasize meaning.</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 activities that respect the human rights and the universal ethical values.	Exercises his/her rights and duties responsibly in a local, national and global level focusing on the working place.	Make recognition of the rights and duties of a planetary citizenship in order to develop as a person inside the society.

Oral and Written Comprehension

Task building process

Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Action Oriented Task The teacher will:
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. <i>See Appendixes # 3</i>	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to events and art activities.
Oral and Written Production		3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers grammar and vocabulary required to go over the essential question.
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.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions related to events and art activities.
Spoken Production: Talk about phrases and vocabulary using to agree or disagreeing politely. Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Makes roles plays or sketches in which we practice phrases and vocabulary about events and art activities. Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress,	5. Engage learners to meaningful productive tasks based on events and art activities.

Goals	Performance Indicator	Action Oriented Task
Learners can...	The student...	The teacher will:
	intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about events and art activities.
Writing: Support a main idea with explanations and examples in a structured paragraph on a familiar topic.	Writes a draft about the main ideas of events and art activities in a hotel.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Recognizing events and art activities in a Hotel. <p>Discourse Markers</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 	<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</p>	<p>C.INTONATION</p> <p>1. Phrases ending with a Falling Pitch(↘)</p> <ul style="list-style-type: none"> Statements Nice to meet ↘you. I'll be back in a ↘minute. Commands

<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> <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... 	<p>because tomorrow I must work.</p> <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 celebrity for the next event. • She said she hadn't known anything about the event called "Coffee Art". 	<p>their very own cup of delicious coffee.</p> <p>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.</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</p>	<p>Write your name \here.</p> <p>Leave it on the \desk.</p> <p>•Wh- questions (requesting information.)</p> <p>What country do you come \from?</p> <p>Where do you \work?</p>
---	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> I don't think you and I have the same opinion on this issue. 		<p>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.</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</p>	
--	--	---	--

		<p>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><i>See appendix # 3</i></p>	
--	--	---	--



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.
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.

Concepto	Definición
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 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.

Concepto	Definición
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.
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.

Concepto	Definición
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 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.
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



Concepto	Definición
	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 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

Concepto	Definición
	<p>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.</p> <p>Este tipo de capital puede provenir de instituciones públicas y autónomas o de empresas e inversionistas del sector privado. Usualmente la institución que otorga la capital semilla pacta un compromiso y desarrolla un plan de ejecución del capital con quien recibe el dinero, para que este sea utilizado solo para el desarrollo del negocio y los fines para los cuales fue creado. Estos fondos no son reembolsables ni representan participación de terceros en el capital social de los negocios ni en sus acciones.</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>
Persona Física	<p>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.</p>

Concepto	Definición
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.
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;

Concepto	Definición
	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 a 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.
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 ayudarlo 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 ...

Concepto	Definición
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 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 huésped.
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
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.

Concepto	Definición
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.
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.

Concepto	Definición
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.
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.

Concepto	Definición
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.
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 housekeeping 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

Concepto	Definición
	de los documentos requeridos o cuando la anulación de la reserva no está dentro de los plazos acordados.
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.
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

Concepto	Definición
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
Wellness	Turismo de bienestar.
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.
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.



Concepto	Definición
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.
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 utilizarlo 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.

Concepto	Definición
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.
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 1 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 agradecerle.
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.

Concepto	Definición
Simpatía:	Expresión alegre, palabras que reflejan confianza, actitud afectuosa y respetuosa, sencillez en el hablar, cordialidad, tono jovial que haga la comunicación más fácil.
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)	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. Frecuentemente los términos TI y TIC suelen ser confundidos en su uso, mientras que TI refiere a tecnologías de la información, TIC implica además, aquellas destinadas a la comunicación. De esta forma, el término TI es un término más amplio y abarca a las TIC. "Las TI abarcan el dominio completo de la información, que incluye al hardware, al software, a los periféricos y a las redes. Un elemento cae dentro de la categoría de las TI cuando se usa con el propósito de almacenar, proteger, recuperar y procesar datos electrónicamente".
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 a 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.

Concepto	Definición
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. 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



Concepto	Definición
	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.
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	La Cuarta Revolución Industrial, también conocida como industria 4.0, implica la promesa de una nueva revolución que combina técnicas avanzadas de producción y operaciones con tecnologías inteligentes que se integrarán en las organizaciones, las personas y los activos. Esta revolución está marcada por la aparición de nuevas tecnologías como la robótica, la analítica, la inteligencia artificial, las tecnologías cognitivas, la nanotecnología y el Internet of Things (IoT), entre otros.
Internet de las Cosas (IoT)	Según el Grupo de Soluciones Empresariales para Internet (IBSG) de Cisco, el IoT es simplemente el momento en el que hay más "cosas u objetos" que personas conectados a internet. En la actualidad, el IoT se compone de un conjunto disperso de redes dispares diseñadas a medida. En 2003, había aproximadamente 6300 millones de personas en el planeta y 500 millones de dispositivos conectados a Internet. Al dividir el número de dispositivos conectados por la población mundial, vemos que había menos de un dispositivo (0,08 dispositivos) por persona. Basándonos en la definición del IBSG de Cisco, el IoT todavía no existía en 2003, ya que la cantidad de cosas conectadas era relativamente pequeña, debido a que los dispositivos ubicuos, como los celulares, estaban todavía empezando a introducirse en el mercado. Por ejemplo, Steve Jobs, el director ejecutivo de Apple, no presentó el iPhone hasta el 9 de enero de 2007, en la Conferencia Macworld.

Concepto	Definición
	El crecimiento explosivo de los celulares y tabletas elevó el número de dispositivos conectados a Internet a 12 500 millones en 2010, mientras que la población mundial llegó a los 6800 millones, lo que significa que el número de dispositivos conectados por persona era de más de uno (1,84, para ser exactos) por primera vez en la historia.
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 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.



Concepto	Definición
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, 2019.

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. Mahuah, New Jersey.
- Bianca. A. *The Importance of Good Work Habits in the Workplace*. CHRON.
- Cabrerizo, S. y. (2010). *Evaluación educativa de aprendizajes y competencias*. Madrid, España: Pearson Educación, S. A.

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

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

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

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

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

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/](https://7esl.com/telephone-phrasal-verbs/)

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

Webgrafía

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

https://www.cisco.com/c/es_cr/solutions/smb/security/infographic-basic-concepts.html

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. BRESKA (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-Hotelaria-y-Turismo>

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

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

Apéndices

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>

Apéndice 4. Estándar de cualificación



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)² 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.

Víctor 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.

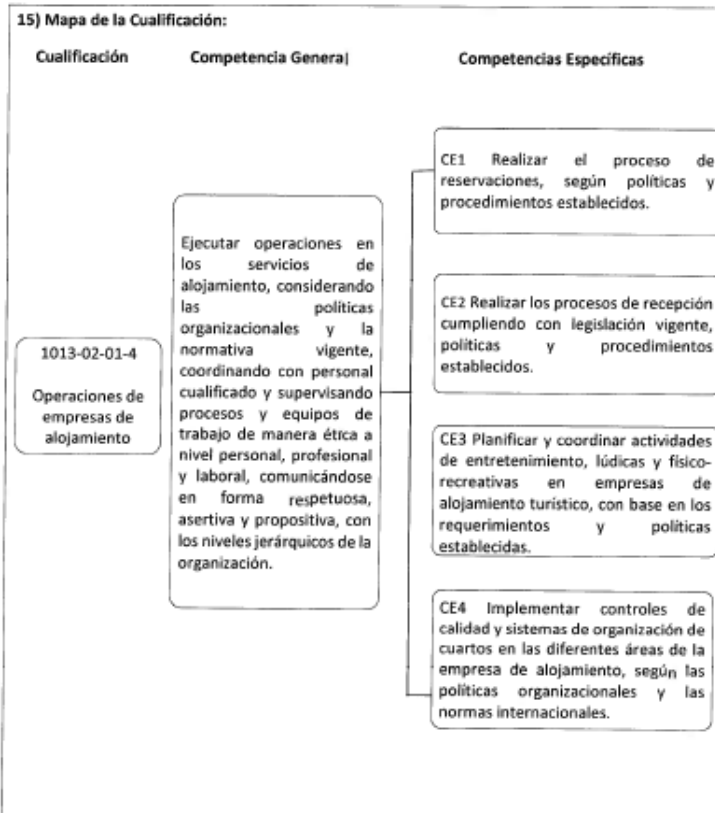


Operaciones de empresas de alojamiento
1013-02-01-4

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 ²
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

CE2 Realizar los procesos de recepción cumpliendo con legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos.

1. Utiliza diferentes sistemas de recepción de huéspedes, así como herramientas tecnológicas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.
2. Ejecuta los procesos desde el check in hasta el check out, cumpliendo con las normas y políticas establecidas.
3. Realiza la venta de servicios complementarios de la empresa de alojamiento, aplicando las técnicas establecidas.
4. Administra las operaciones nocturnas de un hotel con base en las normas y políticas establecidas.
5. Ejecuta servicios de la empresa de alojamiento como caja, llamadas telefónicas, manejo de equipaje, reservaciones de servicios externos según las normas y políticas establecidas.
6. Redacta informes del departamento de recepción, según las políticas de empresa de alojamiento.
7. Analiza informes del departamento de recepción, según las políticas de empresa de alojamiento.

EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°2

Evidencias CE2

Conocimiento:

- ✓ Información Turística.
- ✓ Leyes relacionadas con la actividad turística.

Desempeño:

- ✓ 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

- ✓ Ejecuta los procesos desde el check in hasta el check out, cumpliendo con las normas y políticas establecidas.

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.

Producto:

- ✓ Informes del departamento de recepción

Nota: el producto lo realiza cumpliendo con legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos.



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

Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje
CE3 Planificar y coordinar actividades de entretenimiento, lúdicas y físico-recreativas en empresas de alojamiento turístico, con base en los requerimientos y políticas establecidas.	<p>La persona es competente cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planifica actividades relacionadas con el entretenimiento, así como, actividades físicas, socioculturales, lúdicas y recreativas en empresas de alojamiento turístico, según las políticas de la organización. 2. Aplica técnicas de promoción de actividades de entretenimiento sociocultural, así como, actividades físicas, lúdicas y recreativas en empresas de alojamiento turístico, según los requerimientos de la clientela. 3. Desarrolla actividades de entretenimiento, así como, actividades físicas, socioculturales, lúdicas y recreativas considerando segmentos generacionales, la disponibilidad de recursos y las características de la empresa de hospedaje. 4. Elabora los reportes de incidencias relacionados con la satisfacción del cliente, según las políticas de la organización.
EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°3	
Evidencias CE3	
Conocimiento:	✓ No aplica.
Desempeño:	✓ Planifica y ejecuta actividades de entretenimiento, físicas, socioculturales, lúdicas y recreativas (coreografías, teatro,

Página 13 de 20



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

Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje
	<p>aeróbicos, acuaróbicos, bailes populares, dinámicas grupales, entre otras).</p> <p>Nota: Los desempeños los realiza 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.</p>
Producto:	No aplica.

Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje
CE4 Implementar controles de calidad y sistemas de organización de cuartos en las diferentes áreas de la empresa de alojamiento, según las políticas organizacionales y las normas internacionales.	<p>La persona es competente cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Interpreta los estándares de calidad establecidos por la administración de la empresa de alojamiento. 2. Planifica las actividades del seguimiento de la calidad, según las políticas organizacionales. 3. Diseña instrumentos para el seguimiento de la calidad de las diferentes áreas de la empresa de alojamiento, según las políticas de la organización. 4. Ejecuta los controles de 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.

Página 14 de 20



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

- ✓ Distingue textos con un alto grado de independencia, adaptando el estilo, la velocidad de lectura y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadamente seleccionadas. Tiene un amplio vocabulario activo de lectura, pero puede tener alguna dificultad con modismos poco frecuentes.
- ✓ Compone textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando la información y argumentos de diferentes fuentes.
- ✓ Interactúa con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia gama de temas, fundamentando su opinión con detalles de apoyo apropiados e ideas relevantes.

IV- CONTEXTO LABORAL:

16) Condiciones del contexto laboral:

- ✓ Trabajar bajo presión.
- ✓ Trabajar en diferentes horarios y jornadas laborales (diurna, mixta y nocturna).
- ✓ Trabajar de pie durante largas horas.
- ✓ Trabajar con uniforme según lo establecido por la empresa.
- ✓ Trabajar dentro y fuera del país.
- ✓ Trabajar con temperaturas variadas o climatización artificial.
- ✓ Trabajar trasladando equipaje pesado.

17) Ámbito de aplicación de la cualificación:

- ✓ Empresas de alojamiento.
- ✓ Cruceros o embarcaciones.
- ✓ Salas de eventos, congresos y convenciones.

18) Ocupaciones asociadas a este Estándar de Cualificación (EC) de acuerdo con Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR):

- ✓ COCR-2011/ 422 Empleados de Servicios de Información al cliente
- ✓ COCR-2011/4224 Recepcionista de Hotel: encargado de recepción hotel, recepcionista de hotel.

Página 17 de 20



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

- ✓ COCR-2011/3332 Organizadores de conferencias y eventos: organizador de convenciones, organizador de eventos, organizador de fiestas, organizador de bodas, organizador de catering service.

19) Estándares de Cualificación vinculados y contenidos en el Catálogo de Cualificaciones de la EFTP-CR:

- ✓ 1013-02-01-2 Prestación de servicios y atención a huéspedes

20) Estándares de Cualificación internacionales relacionados:

- ✓ INCUAL-HOT094_3 Recepción.
- ✓ INCUAL-HOT336_3 Promoción turística local e información al visitante.
- ✓ INCUAL-MP0266-3 Promoción y venta de servicios turísticos.
- ✓ INCUAL-HOT095-3 Ventas de servicios turísticos.
- ✓ INCUAL-HOT333-3 Gestión de pisos y limpieza en alojamiento.

Página 18 de 20

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

V- EMISIÓN DE DIPLOMA

La persona que apruebe un *Programa educativo* que haya sido diseñado a partir del presente Estándar de Cualificación, según el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, se hace acreedora al diploma de:

Operaciones de empresas de alojamiento 1013-02-01-4	TÉCNICO 4
Nombre de la cualificación	Nivel de cualificación

Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

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.

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

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Terminología asociada a la cualificación:

- ✓ **Alojamiento:** es la acción y efecto de alojar o alojarse (hospedar, aposentar, colocar una cosa dentro de otra).
- ✓ **Check in:** Registro del huésped para ingresar al hotel.
- ✓ **Check out:** Pago de la factura correspondiente a su estadía.
- ✓ **Congresos y convenciones:** Evento que congrega a empleados o ejecutivos de una empresa o grupos de empresa de la iniciativa privada.
- ✓ **Protocolo:** Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticos y oficiales.
- ✓ **Sistemas:** Sistema tecnológicos o manuales utilizados para la administración general de todos los departamentos del hotel.