

 **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**

Duodécimo nivel

Educación Diversificada Técnica

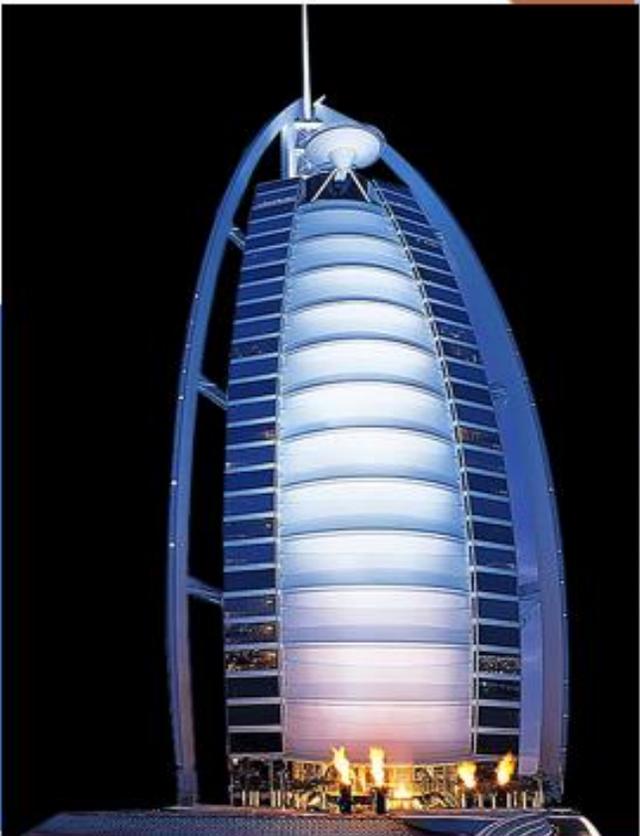


Tabla de contenidos

Tabla de Contenidos	1
Créditos	6T
Autoridades	6
Equipo técnico	7
Colaboradores del diseño curricular	7
Docentes colaboradores de especialidad técnica	8
Asesora colaboradora en la subárea Emprendimiento e innovación aplicada a las especialidades técnicas.	8
Instituciones u organizaciones colaboradoras	8
Presentación.....	10
Descripción de la carrera técnica	12
Fundamentación.....	15
Enfoque curricular.....	23
Perfil de los actores del proceso de aprendizaje.....	29
Estudiante.	29
<i>Competencia general</i>	29
<i>Competencias específicas</i>	30
<i>Competencias genéricas</i>	30
<i>Competencias para el desarrollo humano</i>	32

Docente	35
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: Décimo.....	64
Nivel: Undécimo	73
Nivel: Duodécimo	80
Subárea Entretenimiento de hotel.....	87
Descripción de la Subárea Entretenimiento de Hotel.....	88
Subárea Alojamiento	100

Descripción de la subárea Alojamiento	101
Subárea Control de calidad en hoteles.....	113
Descripción de la subárea Control de calidad en hoteles	114
Subject Area English Oriented to Accomodation Operations	129
Description.....	130
CEFR Guidelines	133
Rationale	134
The Complexity Paradigm	136
Humanism.....	136
Social Constructivism	137
The Paradigm of Rationalism	137
• Student-Centered Education.....	137
• Education Based on Human Rights and Citizens' duties	138
• Education for Sustainable Development.....	138
• Planetary Citizenship with National Identity	138
• Digital Citizenship with Social Equity	138
Meaning and Approach to Common European Framework of Reference for Languages.....	142
General Mediation Strategies and Pedagogical Approach	144
The Action Oriented Approach	144
Task Based Language Teaching (TBLT)	147

Seven Principles for Task-Based Language Teaching	148
Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach.....	151
English for Specific Purposes (ESP)	152
The Methodology Used in the Classroom	153
Curricular Design Template Elements	156
Curriculum Template	159
Planning	161
Annual Learning Plan.....	161
Pedagogical Practice Plan.....	163
Task-Building Process.....	164
Curricular Structure	171
Curricular Grid.....	172
Curriculum Scope and Sequence.....	174
Twelfth Grade.	174
Curricular Design	180
Glosario de términos.....	218
Referencias.....	241
Webgrafía	247
Apéndices	255
Apéndice 6. Estándar de cualificación.....	277

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 Campos Castro, Asesor Nacional de Turismo.

- **Elaboración Subject Area: 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 Díaz Alpízar.
- Bach. Ricardo Alexander Cartín Ramírez.
- MS. C Evelyn Del Carmen Villafuerte Rodríguez.
- MS. C José Danilo Barboza Alvarado

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

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

Departamento de Gestión de Empresas y Educación Cooperativa.

Instituciones u organizaciones colaboradoras

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

- **Fundación Omar Dengo, FOD**

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

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.



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.

Control de calidad en hoteles.

Esta subárea forma al estudiante para desempeñarse en una amplia gama de sistemas de gestión de calidad, que son muy apropiados para implantar en un hotel o apartamento turístico. Los establecimientos que dispongan de alguno de ellos, sin duda gestionarán mejor sus recursos, optimizarán sus procesos y serán más competitivos.

Alojamiento y entretenimiento de hotel

Alojamiento y entretenimiento de hotel comprende cuatro horas por semana para un total de 160 horas anuales. Su objetivo es brindarle a la persona estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas que le faculten para desempeñarse en todo lo correspondiente a la limpieza 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 limpieza dentro y fuera de la habitación del hotel. El estudiante requiere de gran capacidad de organización, dinamismo, extroversión, entre otros, para satisfacer las necesidades de los huéspedes del hotel.



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 la meta B2+ establecida por el Marco Común Europeo.

Al concluir el plan de estudios puede optar por una certificación internacional.

En relación con el Marco Nacional de Cualificaciones, el técnico en el nivel medio de Operaciones en Empresas Hoteleras 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: Haga clic aquí para escribir texto.		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. Reservas 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. Reservaciones 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

Nivel: Décimo

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



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"> Realizar inventarios de patrimonio turístico, considerando los elementos del turismo y la normativa vigente. Discriminar los elementos del producto turístico como herramienta en la búsqueda de servicios de calidad. 	<p>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> normas de salud ocupacional y normativa vigente. Aplicar los aspectos técnicos relacionados con el manejo de puntos del front office del hotel, según las normas internacionales de servicio al cliente. Implementar buenas prácticas de desarrollo sostenible que promuevan la salud y el bienestar de los clientes del hotel. 	<p>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> Demostrar ética personal y empresarial en la prestación de servicios al turista nacional y extranjero. Ejecutar buenas prácticas de desarrollo sostenible durante la ejecución de sus funciones en empresas de alojamiento. 	<p>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> Aplicar los principios de discernimiento y responsabilidad en la manipulación de activos de la empresa. Utilizar las tecnologías como recurso, profundizando y dinamizando el aprendizaje del manejo de activos de la empresa.

Operaciones en empresas de alojamiento

Recepción hotelera

<p>Unidad de estudio Información turística en hoteles (120 horas)</p>	<p>Unidad de estudio Recepción de hotel (120 horas)</p>	<p>Unidad de estudio Embalaje de equipaje en hoteles (40 horas)</p>	<p>Unidad de estudio Operaciones de caja en hoteles (40 horas)</p>
<p>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> Diferenciar los tipos de folclor presentes en la actividad turística del país. Interpretar los aspectos básicos de la legislación turística vigente, en relación con las operaciones de empresas hoteleras y turismo en general. 	<p>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> Emplear formas de comunicación asertiva durante el servicio al cliente en la recepción del hotel, 	<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

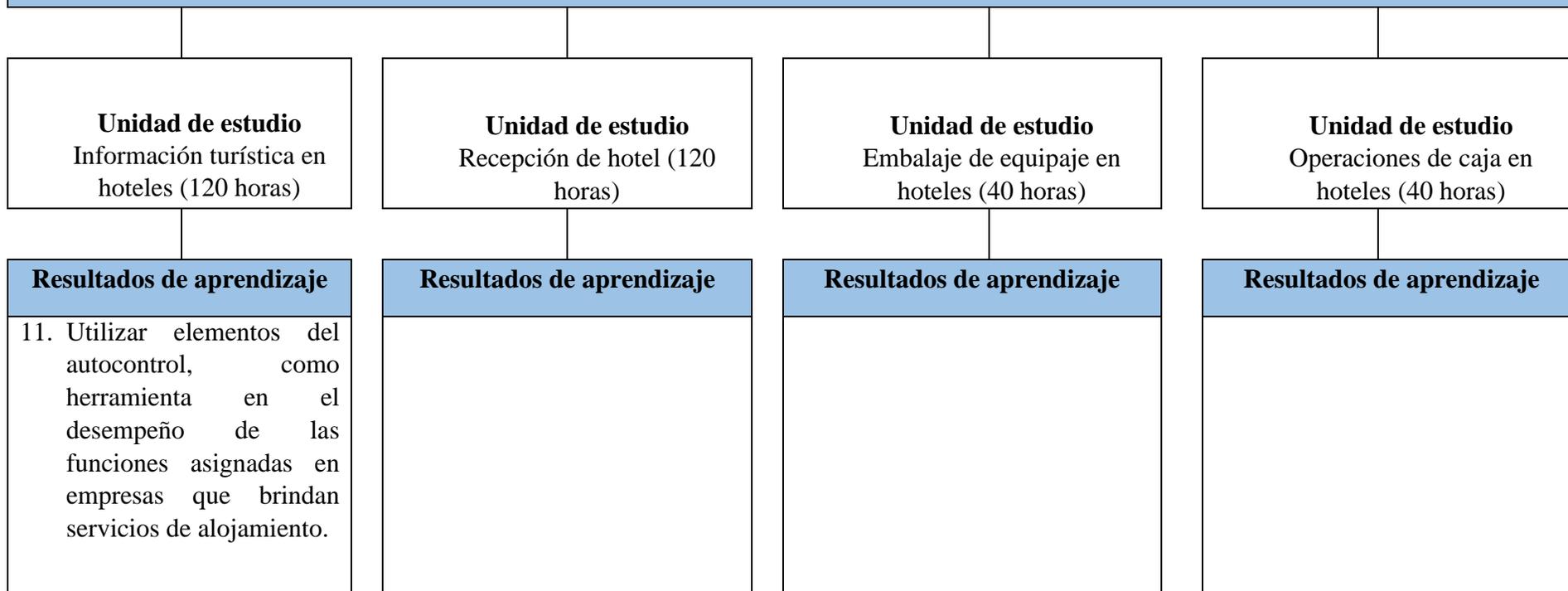
Recepción hotelera

<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.

PROGRAMA DE ESTUDIO

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



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 entreenimiento 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 entreenimiento, considerando las normas de salud ocupacional y estándares de calidad.
3. Demostrar habilidades para el entreenimiento de clientes relacionadas con el género teatro y su manejo artístico.
4. Desarrollar coreografías nacionales e internacionales, orientadas al entreenimiento 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.

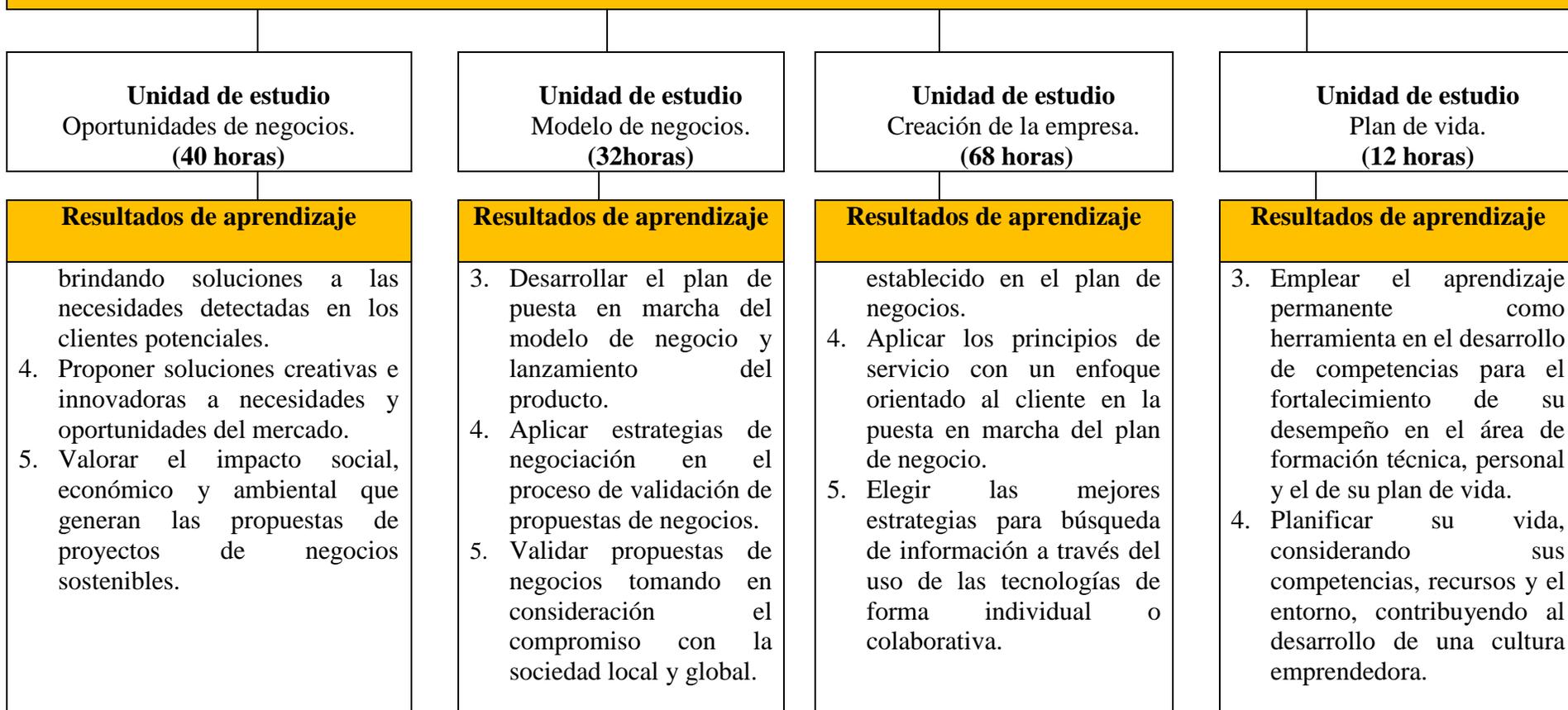
Emprendimiento e innovación para operaciones el alojamiento.

<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.



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)

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

Resultados de aprendizaje

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

Resultados de aprendizaje

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



Operaciones en Empresas de Alojamiento.

Alojamiento.

Unidad de estudio
Marketing de hotel.
(48 horas)

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

Resultados de aprendizaje

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

Resultados de aprendizaje

Operaciones en Empresas de Alojamiento.

Control de calidad en hoteles.

Unidad de estudio

Supervisión técnica de calidad de hoteles.

(160 horas)

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 Entretención de hotel



Descripción de la Subárea Entretenimiento de Hotel

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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



Especialidad ⁸ : Operaciones en Empresas de Alojamiento.	Modalidad: Comercial y servicios.	Campo detallado ⁹ : 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes.	Nivel: Duodécimo
Sub área: Entretención de hoteles.	Unidad de estudio: Actividades lúdicas en hoteles.	Tiempo estimado: 60 horas	
Competencias para el desarrollo humano: 15. Trabajo en equipo		Eje política educativa ¹⁰ : Educación para el desarrollo sostenible	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹¹
1. Desarrollar buenas prácticas de entretenimiento lúdico en las instalaciones del hotel, aplicando normas de seguridad.	<p>Significado del término lúdico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso del lúdico pedagógico o educativo. • Qué es el método lúdico. <p>Fundamentos del juego.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los juegos como patrimonio cultural. • Reglas de los juegos. • Juegos tradicionales. • Lugares a desarrollar los juegos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el término lúdico, así como el uso del lúdico pedagógico o educativo. • Discrimina los fundamentos del juego. • Distingue las características de juegos lúdicos que se implementan en instalaciones hoteleras. • Describe buenas prácticas de entretenimiento lúdico en las

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

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹¹
	<ul style="list-style-type: none"> Tiene reglas. Son obligatorias para cada juego. Provoca placer alegría, satisfacción. Cuando se juega se hace con deseo. <p>Desarrollo de juegos con identidad local.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dominó. Juegos de tradición local. Juegos de mesa. 	
3. Aplicar técnicas de entretenimiento, lúdico –educativo, considerando las normas de seguridad.	<p>Entretenimiento lúdico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Teorías del juego. Teorías del deporte. Características y tipología del juego. El juego como recurso educativo y socializador, objetivos y beneficios. <ul style="list-style-type: none"> El juego es un derecho El juego como recurso educativo y socializador. El juego en las distintas etapas de la vida Juego y deporte: educación y rendimiento El deporte es juego. 	<ul style="list-style-type: none"> Describe las teorías del juego, características y tipología. Explica la importancia y beneficios del juego como recurso educativo y socializador. Ejecuta técnicas para la organización y preparación de juegos como parte de las actividades de entretenimiento del hotel.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹¹
	<p>Beneficios del juego en la iniciación deportiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juegos pre deportivos y deportes modificados. • El papel del Monitor en la utilización del juego. • Presentación del juego: ¿cómo hacerla? <p>Organización y preparación del juego.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución del juego. • Evaluación del juego. • El perfil del educador o monitor como animador del juego. 	
<p>4. Desarrollar talleres de manualidades para jóvenes y adultos hospedados en el hotel, considerando las normas de seguridad y salud ocupacional.</p>	<p>Manualidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos. • Materiales. • Características. <p>Técnicas de manualidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Madera. • Cuero. • Papel. • Cartón. • Hilos 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe tipos de manualidades que pueden ofrecerse a jóvenes y adultos hospedados en hoteles, siguiendo lo establecido en las normas de seguridad y salud ocupacional. • Explica técnicas de manualidades que pueden ejecutarse como parte de talleres que se ofrezcan a jóvenes y adultos hospedados en hoteles, considerando normas de seguridad y salud ocupacional.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹¹
	<ul style="list-style-type: none"> Manualidades de material reciclado. 	<ul style="list-style-type: none"> Planifica y organiza talleres de manualidades para jóvenes y adultos hospedados en el hotel, aplicando las normas de seguridad y salud ocupacional.
5. Proponer soluciones creativas e innovadoras a necesidades y problemas cotidianos de las empresas de alojamiento.	<p>Innovación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Concepto. Precondición de la creatividad. Métodos y técnicas de creatividad. Creatividad en proceso de pensamiento. Fases de la resolución creativa de problemas. Lugares en donde se generan las ideas creativas. ¿Qué influye en la creatividad? 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce el concepto de innovación y creatividad. Diferencia las formas y fases para la resolución de problemas con creatividad e innovación. Formula soluciones de manera creativa e innovadora a las necesidades o problemas que surgen de la ejecución de las actividades en empresas de alojamiento.
6. Ejecutar acciones que promuevan la educación para el desarrollo sostenible, en cada actividad del servicio hotelero.	<p>Buenas prácticas de Desarrollo sostenible en empresa de alojamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Utiliza los recursos eficientemente. 	<ul style="list-style-type: none"> Menciona la importancia de la educación para el desarrollo sostenible en empresas de alojamiento.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹¹
	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve al máximo el reciclaje y reutilización. • Busca la manera de que la actividad económica mantenga o mejore el sistema ambiental. • Uso de tecnologías limpias. • Pone su confianza en el desarrollo e implantación de tecnologías limpias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica buenas prácticas de desarrollo sostenible que pueden ejecutarse en empresas de alojamiento. • Aplica acciones orientadas a la aplicación de buenas prácticas de desarrollo sostenible en empresas de alojamiento.



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

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Desarrollar ejercicios físicos en tierra y agua para el entretenimiento de los turistas del hotel, con base en estándares nacionales y normas de salud ocupacional.	<p>Ropa deportiva para la ejecución de aeróbicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zapatos. • Medias. • Ropa. • Materiales recomendados. <p>Calentamiento previo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relajamiento. • Cabeza y cuello. • Parte superior de la espalda, hombros y brazos. • Pecho, parte inferior de la espalda, tórax y cintura. • Abdomen y nalgas. • Muslos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el tipo de ropa deportiva requerido para el desarrollo de ejercicio físico en tierra y agua en el entretenimiento de los turistas del hotel. • Explica los pasos para el calentamiento previo requerido en el desarrollo de ejercicio físico en tierra y agua, para el entretenimiento de los turistas del hotel con base en estándares nacionales y normas de salud ocupacional.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Pantorrillas. • Tobillos y pies. • Aeróbicos. • Agua aeróbicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecuta ejercicios físicos en tierra y agua para el entretenimiento de los turistas del hotel, con base en estándares nacionales y normas de salud ocupacional.
2. Generar rutinas de ejercicios físicos que promuevan la inclusión de huéspedes con algún tipo de discapacidad.	<p>Inclusión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto <p>Personas con discapacidad</p> <p>Tipos de discapacidad</p> <p>Ejercicio físico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de rutinas • Requerimientos para su aplicación • Tipos de ejercicios físicos <ul style="list-style-type: none"> • Sentadilla. • Plancha boca arriba. • Back Extensión Hold. • Jumping Jacks. • Push Up. • Burpees. • Otros. <p>Normas de salud ocupacional para su ejecución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica el concepto de inclusión. • Distingue tipos de discapacidades. • Identifica rutinas de ejercicios físicos que promuevan la inclusión de huéspedes con discapacidad. • Describe tipos de ejercicios físicos y requerimientos para su aplicación. • Ejecuta rutinas de ejercicios físicos en tierra y agua para personas con discapacidad que promuevan el entretenimiento de hotel.
3. Examinar hábitos para una vida saludable.	<p>Objetivo 3 del Desarrollo Sostenible según la Unesco: Salud y Bienestar.</p> <p>Vida saludable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica el concepto de vida saludable y su importancia.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia. <p>Hábitos para una vida saludable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comer bien, de manera equilibrada. • Hacer ejercicio de manera habitual. • Relación entre ejercicio y salud. • Mantener un peso saludable (consultando el IMC y al médico). • Evitar el consumo excesivo de sustancias como el alcohol. • No consumir drogas. • No fumar. • Acudir de manera regular al médico. • Mantener una saludable presión arterial. • Cuidar nuestra salud emocional. • Seguir las normas de seguridad. • Dormir bien (los adultos deben dormir alrededor de 8 horas por día y los niños entre 10 y 12 horas dependiendo su edad). 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue los hábitos necesarios para una vida saludable. • Implementa el ejercicio físico en tierra y agua que promueva hábitos para una vida saludable como parte del entretenimiento de hotel



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
4. Demostrar características de liderazgo a través del proceso de aprendizaje expresando sus potencialidades y maximizando sus rendimientos y de quiénes de rodean.	<p>Liderazgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Condiciones para el liderazgo eficaz. • Cualidades del líder. • Estilos de liderazgo: <ul style="list-style-type: none"> • Centralista. • Consultor. • Democrático. <p>Características de los liderados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explica la importancia del ejercicio responsable del liderazgo a nivel local, nacional y global. • Discrimina las cualidades del líder. • Aplica el estilo de liderazgo positivo en procura del bien común y el cumplimiento de las metas trazadas en las situaciones de aprendizaje propias de su área de formación técnica.



Subárea Alojamiento



Descripción de la subárea Alojamiento

Es la acción y efecto de alojar o alojarse (hospedar, aposentar, colocar una cosa dentro de otra). El uso más frecuente del término está vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones.

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

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

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

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



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

Tabla de distribución de unidades de estudio de la Subárea Alojamiento

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



Especialidad: Operaciones en Empresas de Alojamiento.	Modalidad: Comercial y servicios.	Campo detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes.	Nivel: Duodécimo
Sub área: Alojamiento	Unidad de estudio: Marketing de hotel		Tiempo estimado: 48 horas
Competencias para el desarrollo humano: 6. Compromiso ético		Eje política educativa: La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Examinar las características y aplicación de herramientas, estrategias y tácticas del marketing digital.	Marketing digital. <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Importancia • Ventajas • Herramientas • Estrategias • Tácticas <ul style="list-style-type: none"> • SEO o Search Engine Optimization • SEM o Marketing de Buscadores • Inbound Marketing o Marketing de Contenidos • Email Marketing o Marketing por correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto de marketing digital y su importancia. • Identifica los tipos de herramientas, estrategias y tácticas de marketing digital según las tendencias actuales. • Aplica herramientas, estrategias y tácticas de marketing digital en la promoción del hotel.



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

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del concepto interactivo: gráfico, visual, auditivo y táctico. • Sitios web según las nuevas tendencias: • Configuración de un sitio web • Plataformas de ventas digitales. • Las mejores plataformas online. • Sé fácil de encontrar. • Apuntar a una audiencia concreta. • Determinar temporadas pico de reservas. • Asociaciones de venta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseña sitios web según las nuevas tendencias. • Examina los tipos de plataformas digitales más exitosas para la venta y promoción de servicios hoteleros. • Interpreta los alcances del marketing digital para el logro de los objetivos planteados por la administración del hotel.
<p>3. Aplicar estrategias de mercadeo digital en el seguimiento y control de la estadía de huéspedes, con base en las normas internacionales y las políticas del hotel.</p>	<p>La web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenido. Una página web debe ser atractiva. • Tipografía. • Imágenes. • Animaciones y movimiento. • Botones e iconos. • Fondos claros y sencillos. • Enlaces a redes. • Sobriedad. • Ir más allá del servicio al cliente. • Estudio de la competencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el contenido de la web y su uso como parte del marketing de las empresas de alojamiento. • Compara técnicas y estrategias de mercadeo digital para el seguimiento y control de la estadía de huéspedes que se pueden visualizar desde las páginas web. • Emplea estrategias de mercadeo digital en el seguimiento y control de la estadía de huéspedes y



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		mejoramiento de las ventas en hoteles.
4. Utilizar la estrategia del remarketing para la captación de clientes potenciales del hotel, según la legislación vigente.	<p>Remarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Funcionamiento. • Tipos y ventajas. • Incentivos de interés. • Programas de fidelidad en los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica la estrategia del remarketing para la captación de clientes potenciales del hotel, según la legislación vigente. • Distingue los mecanismos del remarketing adaptados o personalizados para los usuarios que utilizan la Web. • Emplea los mecanismos de remarketing adaptados o personalizados para usuarios que utilizan la Web. • Diseña campañas de anuncios personalizados del hotel para los clientes que utilizan la Web.
5. Desarrollar capacidades en el uso de la tecnología como una forma para la obtención de oportunidades laborales en el sector de hotelería y turismo.	<p>La tecnología cómo oportunidad de mejora y empleabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rompe barreras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el uso de la tecnología como una forma para la obtención de oportunidades laborales en el sector de hotelería y turismo.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Aumenta la eficiencia, la productividad y ofrece información en tiempo real. • Crea nuevas profesiones. • Brinda más opciones de atraer talento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las oportunidades que brinda el desarrollo de competencias en tecnologías de la información para la obtención de oportunidades laborales en el sector de hotelería y turismo.
6. Demostrar conductas que reflejen compromiso ético aplicando principios y valores en el ejercicio de las labores propias de la hotelería y el turismo.	<p>Compromiso ético:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Principios y valores: <ul style="list-style-type: none"> • Respeto. • Probidad. • Anticorrupción. • Compromiso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce la importancia del compromiso ético en el desempeño de las labores propias de su área de formación técnica y en la convivencia con otras personas. • Discrimina acciones que dan origen a conductas que reflejan falta de compromiso ético. • Efectúa con empeño las obligaciones o responsabilidades que se asignan superando los obstáculos que se presentan para el logro de los objetivos trazados en el ámbito de la hotelería y el turismo.



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

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



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Manejos de equipajes. • Controles de equipaje grupal. • Protocolos de propias, tanto fuera o dentro del hotel. • Protocolos de eventos dentro o fuera del hotel. • Manejo de cuestras. • Pagos de cuentas. • Contratos dentro del hotel. <p>Protocolos por COVID-19 para el manejo de grupos, establecidos por el ICT.</p>	
2. Coordinar la organización de convenciones y eventos especiales, según protocolos y políticas de la empresa de alojamiento.	<p>Todo tipo de eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de montajes de eventos especiales. • Convenciones. • Cenas en locaciones exóticas. • Reuniones de trabajo. • Seminarios. • Viajes de incentivos. • Fiestas de diferentes motivos. • Recepción para Matrimonios (diferentes temas). 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los tipos de eventos que se organizan considerando los protocolos y políticas organizacionales. • Distingue los pasos requeridos para la organización de convenciones y eventos especiales según protocolos y políticas de la empresa de alojamiento.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>Servicios para la ejecución de convenciones y eventos especiales en hoteles.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reserva de hoteles. Conferencias de Ventas, Servicio, Motivacionales, Estrategia, Sector Turismo. Sedes para la celebración del evento cualquier Hotel. Transporte, limosinas, excursiones y viajes. Intérpretes y equipos de traducción simultánea. Equipos técnicos y audiovisuales. Montaje y decoración de salones oficinas, stands y carpas. Montaje de una secretaria de inscripciones para el evento. Elaboración, envío y confirmación de invitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Explica los protocolos que se aplican en la organización de convenciones y eventos especiales en empresas de alojamiento. Aplica protocolos de atención de convenciones y eventos especiales en empresas de alojamiento. Discrimina los servicios que se ofrecen para la ejecución de convenciones y eventos especiales en hoteles. Implementa acciones para la organización y coordinación de convenciones y eventos especiales del hotel.
3. Examinar medidas urgentes para el combate del cambio climático y sus efectos en operaciones en empresas de alojamiento.	<p>Objetivo 13 Acción climática. Objetivos para el Desarrollo Sostenible de la UNESCO.</p> <ul style="list-style-type: none"> Metas del Objetivo 13 <p>Cambio climático</p> <ul style="list-style-type: none"> Concepto 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce los Objetivos para el Desarrollo Sostenible de la UNESCO, agenda 2030. Discrimina el concepto de cambio climático, sus causas y efectos.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Causas • Efectos del cambio climático <p>10 cosas concretas que todos podemos hacer para frenar el calentamiento de la Tierra.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tú controlas el cambio climático. • 1. Cambia los focos • 2. Apaga la tele y la PC • 3. Conduce menos • 4. Revisa los neumáticos • 5. Recicla • 6. Evita mucho embalaje • 7. Menos agua caliente • 8. Vigila los electrodomésticos • 9. Ajusta el termostato • 10. Planta un árbol <p>Promueve en su quehacer diario el cero huella ambiental en su trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica buenas prácticas que pueden implementarse para frenar el calentamiento de la tierra. • Ejecuta buenas prácticas en el ejercicio de su función con cero huellas ambientales.
4. Implementar acciones que favorezcan la realización de actividades de manera colaborativa para el cumplimiento de las metas de la empresa de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo: Concepto. Grupo y Equipo. Funcionamiento de los equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencia conceptos de grupo, equipo y trabajo en equipo. • Compara características de grupo y equipo de trabajo.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Coordina la colaboración y apoyo del equipo, para el cumplimiento de resultados de aprendizaje trazados por la empresa de alojamiento.



Subárea Control de calidad en hoteles



Descripción de la subárea Control de calidad en hoteles

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

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

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

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

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

En primer lugar tener mucho compromiso con el cliente, esto incluye estabilidad de precios y servicio post venta.

Es indispensable, estar dispuesto a desarrollar productos de manera conjunta con el hotel, es decir si se le pide que un producto se necesita en determinada cantidad, estar dispuesto a desarrollarlo, de manera que permita tener control sobre los costos operativos



del hotel, porque en estos momentos ningún hotel está dispuesto a adquirir productos en cantidades que propicien el desperdicio, sino que se busca el mayor ahorro y control sobre las operaciones.

El estudiante desarrollará capacidades para dirigir procesos alcanzando estándares de calidad y la mejora continua en el campo de la hotelería y el turismo.

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

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



PROGRAMA DE ESTUDIO

Aprobado por el Consejo Superior de Educación, en la sesión **00-0000**, acuerdo **00-00-00** del **xx/xx/2020**

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

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

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

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



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Calificación posterior al servicio. • Encuesta de seguimiento. • Encuesta en App. • Puntuación del esfuerzo del cliente (CES). • Monitoreo de Redes Sociales. • Análisis de la documentación. <p>Seguimiento de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimientos y monitoreo. <p>Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fichas de observación. • Entrevistas. <p>Encuestas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Describe instrumentos para el seguimiento de la calidad de las diferentes áreas de la empresa de alojamiento. • Desarrolla instrumentos para el seguimiento de la calidad de las diferentes áreas de la empresa de alojamiento, según las políticas de la organización. • Aplica instrumentos para medir la calidad de los hoteles, según los indicadores seleccionados.
<p>5. Ejecutar acciones para el control de la calidad en las diferentes áreas de la empresa de alojamiento (habitaciones, mantenimiento de instalaciones, recepción, reservaciones, áreas públicas servicio a la habitación), según las políticas establecidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estándares de hotel según categorización. • Valoración exterior e interior de las instalaciones. • Estándares mínimos, y una homogeneización de los productos turísticos. • Criterios de Sostenibilidad Turístico. (CST). • Mejoramientos de los procesos de la empresa turística. 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue elementos de control de la calidad en las diferentes áreas de la empresa de alojamiento (habitaciones, mantenimiento de instalaciones, recepción, reservaciones, áreas públicas servicio a la habitación). • Explica acciones para el control de la calidad en las diferentes áreas de la empresa de alojamiento (habitaciones, mantenimiento de

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas para la mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> instalaciones, recepción, reservaciones, áreas públicas (servicio a la habitación) Ejecuta labores de control de la calidad en las diferentes áreas de la empresa de alojamiento (habitaciones, mantenimiento de instalaciones, recepción, reservaciones, áreas públicas servicio a la habitación) Verifica la calidad de las áreas en empresas de alojamiento, según los estándares señalados por la normativa vigente. Utiliza herramientas para la mejora continua para el control de calidad.
<p>6. Coordinar labores para el mantenimiento y reparación de las instalaciones, según plan preventivo y correctivo de la empresa.</p>	<p>Conceptos básicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan preventivo y correctivo de la empresa de alojamiento. Labores de mantenimiento y reparación. <p>Comunicación interna:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce las labores que se desarrollan en la ejecución del plan preventivo y correctivo de la empresa hotelera.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de control interno. • Resúmenes físicos de control. • Informes y coordinaciones. • Seguimientos de control. 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue instrumentos utilizados para la comunicación interna en instalaciones hoteleras. • Verifica las condiciones de infraestructura de la empresa hotelera, según los planes de prevención y mantenimiento. • Sistematiza información para el mantenimiento y reparación de las instalaciones.
<p>7. Aplicar instrumentos de control de la calidad del Departamento de servicio al cliente de la empresa de alojamiento.</p>	<p>Estrategias el servicio al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cliente es lo primer. • Escuchar, escuchar y escuchar. • Transmitir una imagen. • Actuar. • Hacer que el servicio de atención al cliente sea muy accesible. • Empoderar al departamento de atención al cliente. • Trabajar en equipo. • Contar con un buen sistema de control de la calidad. • Cumplir con todo lo que se promete. • Contar con un departamento de atención al cliente bien formado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las estrategias de servicio, utilizados por el Departamento de servicio al cliente. • Clasifica los indicadores para la medición de la calidad de un servicio de alojamiento, según la normativa del hotel. • Establece controles de calidad en la atención al cliente según servicios de la empresa de alojamiento.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> Instrumentos de Control de Calidad <ul style="list-style-type: none"> Encuestas. Análisis de la información 	<ul style="list-style-type: none"> Emplea información que proviene de los controles de calidad en la atención al cliente de los servicios de la empresa de alojamiento.
8. Utilizar tecnologías de la información y comunicación en la implementación de los controles de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo integrar la tecnología en empresas de alojamiento? La presencia en los medios sociales. Diseñar ofertas personalizadas. Maximizar la utilización de diferentes canales de venta directa. Extender servicios a través de aplicaciones móviles. Comercio a través de plataformas. El video-conferencias. El servicio WiFi. Más servicios adaptados a las nuevas tecnologías. Programas de fidelización de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce la importancia del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la implementación de los controles de calidad. Identifica las tecnologías disponibles para la medición de la calidad de los servicios de la empresa de alojamiento. Utiliza tecnologías de la información y la comunicación para la medición de la calidad de los servicios de alojamiento. Interpreta información relevante en la implementación de los controles de calidad.
9. Elaborar informes requeridos por la empresa de alojamiento, según los requerimientos organizacionales.	Tipos de Informes <ul style="list-style-type: none"> Informe de Ingresos de Hospedaje e Impuestos. Informe de Auditoría de Turno. Reporte de Salidas. Reporte de Llegada. 	<ul style="list-style-type: none"> Describe los datos que se incluyen en los informes según los requerimientos de la empresa de alojamiento.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Limpieza. • Reporte Continuo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los tipos de informes requeridos por la empresa de alojamiento. • Demuestra habilidades en la elaboración informes requeridos por la empresa de alojamiento. • Confecciona informes requeridos por la empresa de alojamiento.
<p>10. Aplicar buenas prácticas que promuevan el alcance de las metas establecidas en el Objetivo 12 del Desarrollo Sostenible.</p>	<p>Objetivo 12. Producción y consumo responsables</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué consiste? • Importancia • Metas <ul style="list-style-type: none"> • Agua • Energía • Comida • Desvincular el crecimiento económico de la degradación medioambiental • Aumentar la eficiencia de recursos • Estilos de vida sostenibles. • Sostenibilidad y sustentabilidad en la hotelería. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar en qué consiste y la importancia del Objetivo 12 para el Desarrollo Sostenible. • Explicar las metas del Objetivo 12. Producción y consumo responsables. • Implementa buenas prácticas que promuevan el alcance de las metas del Objetivo 12. <p>Aplica aspectos relacionados con educación para el desarrollo sostenible, en el campo de la hotelería y el turismo.</p>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>11. Aplicar los principios de discernimiento y responsabilidad en la ejecución de actividades propias de las empresas de alojamiento y en las relaciones con otras personas.</p>	<p>Discernimiento y responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Importancia. • Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones. • Tipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica la importancia de la ejecución de acciones con discernimiento y responsabilidad. • Relaciona características de las personas que actúan con responsabilidad y discernimiento. • Ejecuta actividades propias de las empresas de alojamiento asumiendo las consecuencias de sus actos. • Aplica el discernimiento y la responsabilidad como parte importante para una sana convivencia.



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

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

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



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

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	marginación, desigualdad y opresión condicionando la vida de las personas (Benito Martínez, 2006, p.8).	



Subject Area English Oriented to Accommodation Operations



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 Twelfth 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 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.



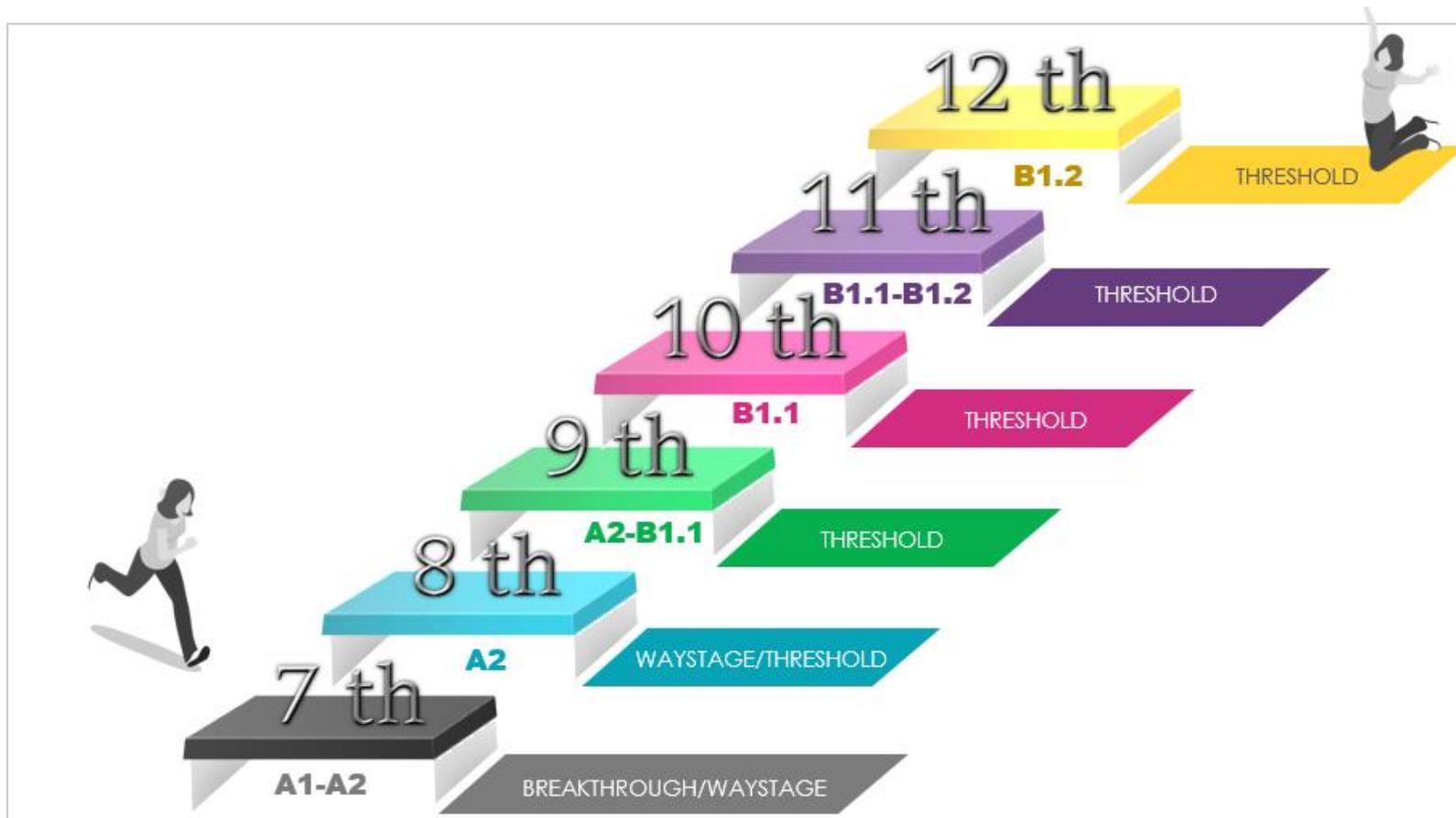


Figure 1. Common reference levels Common reference levels in the Professional Technical Education Curriculum.

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 Sayınsoy, 2003, p. 116). This phrase shows the learner and the teacher how important the action is.

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



Task Based Language Teaching (TBLT)

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

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

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

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

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

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

Seven Principles for Task-Based Language Teaching

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



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

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

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

Principle 4: Active learning. Learners learn best by actively using the language they are learning. A key principle behind this concept is that learners learn best through doing – through actively constructing their own knowledge rather than having it transmitted to them by the teacher. When applied to language teaching, this suggests that most class time should be devoted to

opportunities for learners to use the language. These opportunities could be many and varied, from practicing memorized dialogues to completing a table or chart based on some listening input. The key point, however, is that it is the learner, not the teacher, who is doing the work. This is not to suggest that there is no place at all for teacher input, explanation and so on, but that such teacher-focused work should not dominate class time.

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

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



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

Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach

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

In this approach in which knowledge and skill are blended, the learner can no longer be called only the constructor of knowledge, but as the one who can put together new information with existing and can carry acquired knowledge to future learning process.

Teachers are the facilitators and guides that guide the learning process, form the need, take an active role with the learners in the learning process and their task is to facilitate the acquisition of real or near-real learning environments for the acquisition of language skills.



English for Specific Purposes (ESP)

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

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

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



The Methodology Used in the Classroom

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

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

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

Each level has scenarios and themes:

- Each theme presents an Essential Question which introduces the lesson.

a) They are open-ended and resist a simple or single right answer.

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



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

Curricular Design Template Elements

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

Table.2

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

Element	Definition
CEFR	A tool that promotes positive formulation of educational aims and outcomes at all levels.
Scenario	A real-life context referenced for an entire unit, providing the authenticity of situations, tasks, activities, texts.
Time	Number of hours devoted for a unit.
Essential Question	A question to develop and deepen students' understanding of important ideas and processes, so that they can transfer their learning within and outside school. It stimulates learner thinking and inquiry.
Theme	The focus of attention for communicative acts and tasks, that refers back to the real life scenario. (context rather than content)
Essential Competence	Based on the New Citizenship Policy, one must follow human development Competences which are already 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
<p>Goals</p> <p>Oral and Written Comprehension</p> <p>Listening and Reading</p>	<p>Digital Citizenship with Social Equity</p> <p>Strengthening of Planetary Citizenship with Identity</p> <p>“Can Do” performance descriptors based on CEFR.</p> <p>What a learner can understand or do when listening and/or reading.</p>



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	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learner can...	The student...	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 Axis13: Elija un elemento.	
Goals	Task Mediation Activity	Indicators
Essential Competences. New Citizenship Axis. Oral and Written Comprehension Listening: Reading: Oral and Written Production Spoken Interaction Spoken Production:	<p>Task-Building Process:</p> <p>Pre-Task:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions as mention <p>Task Rehearsal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Expose learners to authentic materials to deal with 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary 	

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

Curricular Grid

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



Tenth		Eleventh		Twelfth
S.3 Ccheck in... Check out		S3. The Best Communication		S3. Quality in Hotels
<p>①</p> <p>Theme Check in... Check Cut Procedures</p> <p>80 Hours</p>		<p>①</p> <p>Theme Best Way to Communicate with Co-workers</p> <p>40 Hours</p>	<p>②</p> <p>Theme Helping to develop the Community</p> <p>40 Hours</p>	<p>①</p> <p>Theme Checking Quality</p> <p>40 Hours</p>
S4. Bellboys, Luggage and Petty Cash		S4. Entertainment and Art		S4. Hotel Maintenance
<p>①</p> <p>Theme Bellboys and Luggage</p> <p>40 Hours</p>	<p>②</p> <p>Theme Petty Cash and Money Management in a Hotel</p> <p>40 Hours</p>	<p>①</p> <p>Theme Types of Activities</p> <p>40 Hours</p>	<p>②</p> <p>Theme Events and Art</p> <p>40 Hours</p>	<p>①</p> <p>Theme Preventive and Corrective Maintenance</p> <p>40 Hours</p>

Curriculum Scope and Sequence

Twelfth Grade.

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



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



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



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



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



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



Curricular Design

Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Twelfth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 1: Wellness and Getaway Experience	Time: 40 hours
Essential Question: What are the elements and features of well-being tourism?	Theme 1.1: Wellness and Health	
Essential Competences: 8. Effective Communication	New Citizenship Axis ¹⁴ : Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Uses knowledge of the world, knowledge of discourse structures, knowledge of culture to predict and guess.	Improves communications skills between team members and others.	Contributes to the establishment of positive working conditions.
Produce clear and coherent development of tasks.	Integrates multiple sources of information presented in diverse media or formats (e.g.,	Develop the topic thoroughly by selecting the most significant and relevant facts, extended definitions,

14 Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



	visually, quantitatively, orally) evaluating the credibility and accuracy of each source.	concrete details, or other information and examples appropriate to the student's knowledge of the topic.
--	---	--

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Understand instructions delivered at normal speed and accompanied by visual support.	Integrates multiple sources of information presented in diverse formats and media (e.g., visually, quantitatively, orally) in order to make informed decisions and solve problems, evaluating the credibility and accuracy of each source and noting any discrepancies among the data.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to wellness and health. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question. 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about wellness and health.
Reading: Extract relevant details in everyday letters, brochures and short official documents.	Analyzes a complex set of ideas or sequence of events and explain how specific individuals, ideas, or events interact and develop over the course of the text.	
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Collaborate in simple, shared tasks and work towards a common goal in a group by asking and answering straightforward questions.	Works with peers to promote civil, democratic discussions and decision-making, set clear goals and deadlines, and establish individual roles as needed.	



<p>Spoken Production: Ask for changes to a hotel, restaurant or transportation reservation on the phone.</p>	<p>Adapts speech to a variety of contexts and tasks, demonstrating a command of formal English when indicated or appropriate.</p>	<p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on wellness and health.</p>
	<p>Writes arguments to support claims in an analysis of substantive topics or texts, using valid reasoning and relevant and sufficient evidence.</p>	<p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about related to wellness and health.</p>

Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Describing wellness tourism. Expressing opinions about wellness <p>Discourse Marker</p> <p>Connecting words for Illustration</p> <ul style="list-style-type: none"> for example, for instance, namely, to illustrate, in other 	<p>Present tense</p> <ul style="list-style-type: none"> Subject+ verb+s+complement The different types of Spa treatments treatments like <i>salt glows</i> and <i>body wraps are so relaxing</i>. Massage is the practice of rubbing and kneading the body using the hands. <p>Past tense</p>	<p>Spa Treatments:</p> <p>Spa treatments are the services that a spa provides. The most popular spa is massage. It has been around for thousands of years and has a number of health benefits.</p> <p>Other popular spa treatments include facials and body treatments like <i>salt glows</i> and <i>body wraps</i>. Most spas have a nail salon offering <i>spa manicures</i> and <i>spa pedicures</i>. Some</p>



<p>words, in particular, specifically, such as.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Subject+verb+ed+complement • Subject+irregular verb+ complement • I went to the Spa last week for a skin treatment. <p>Modals</p> <ul style="list-style-type: none"> • should have, might have, have to, can't , might, may. <p><i>See Appendix #1</i></p> <p>Online Resources:</p> <p>Wellness Travel Lexicon https://www.organicpamagazine.com/2019/12/11/the-wellness-travel-lexicon/</p> <p>https://www.traveltowellness.com/what-is-wellness-travel/</p> <p>https://www.yourtango.com/2019329259/benefits-wellness-traveling-and-wellness-travel-trends-try</p> <p>https://www.spafinder.com/blog/health-and-well-being/spa-wellness-glossary/</p> <p>https://www.myenglishteacher.eu/blog/spa-fitness-gym-workout-massage-vocabulary/#spavocab</p>	<p>spas, especially hotel and resort spas, usually have signature services that might combine several different treatments: <i>a body scrub</i> followed by <i>a massage and a mini-facial</i>, for instance. Many day spas are attached to salons that offer additional service, like haircuts, coloring, styling, and makeup.</p> <p><i>Taken From: https://www.tripsavvy.com/what-is-a-spa-treatment-3085951</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Beauty Treatment • Skin Treatment • Body Treatment • Facial Treatment (or Facial) • Hand Treatment • Foot Treatment • Manicure • Pedicure • Nail care • Hair and Scalp Treatment • Waxing/Depilation • Eyebrow Threading • Collagen Therapy • Aromatherapy • Body Toning • Acupuncture Treatment • Mother-to- be Treatment/Pregnancy Treatment
---	--	--



	<p>https://blog.esllibrary.com/2015/10/28/podcast-medical-tourism/ https://www.esllibrary.com/courses/72/lessons/2072</p> <p>https://www.fluentu.com/blog/english/hotel-english-vocabulary/</p>	<p>Massages: What is a massage? There are several types of massage that focus on different parts of the body or healing approaches. Massage is the practice of rubbing and kneading the body using the hands. During a massage, a massage therapist will apply gentle or strong pressure to the muscles and joints of the body to ease pain and tension. A massage therapist is a person trained in giving massages.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thai massage • Acupressure • Aromatherapy • Swedish massage • Hot stone massage • Shiatsu • Deep tissue massage • Reflexology • Sports massage <p>Types of Skin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normal • Dry • Combination • Oily • Sensitive <p>Spa verbs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soak • Relax
--	--	---



		<ul style="list-style-type: none"> • Relive • Release • Remove • Enjoy • Stimulate • Extract • Enhance • Improve • Rejuvenate • Promote <p>People:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Client • Therapist • Receptionist • Specialist • Professional • Spa Manager <p>Medical Tourism</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abroad • cosmetic surgery • reliable • cardiac • transplant • scam • infection • complication • malpractice • sue
--	--	---



		<ul style="list-style-type: none">• appealing• take priority
--	--	---



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

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

Oral and Written Comprehension

Task Building Process



<p>Listening: Recognize simple expressions of agreement and disagreement in extended discussions, if conducted in clear standard speech.</p>	<p>Responds thoughtfully to diverse perspectives, summarize points of agreement and disagreement, and, when warranted, qualify or justify their own views and understanding and make new connections in light of the evidence and reasoning presented.</p>	<p>1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to the getaway experience. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</p>
<p>Reading: Understand basic types of standard letters and emails on familiar topics (e.g. enquiries, complaints).</p>	<p>Determines a central idea of a text and analyze its development over the course of the text, including how it emerges and is shaped and refined by specific details; provide an objective summary of the text.</p>	<p>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about fruit vegetables and ornamental plants getaway experience.</p>
<p>Oral and Written Production</p>		
<p>Spoken Interaction: Give straightforward descriptions on a variety of familiar subjects.</p>	<p>Works with peers to promote civil, democratic discussions and decision-making, set clear goals and deadlines, and establish individual roles as needed.</p>	<p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on getaway experience.</p>
<p>Spoken Production: Can show how new information is related to what people are familiar with by asking simple questions.</p>	<p>Integrates multiple sources of information presented in diverse formats and media (e.g., visually, quantitatively, orally) in order to make informed decisions and solve problems, evaluating the credibility and accuracy of each source and noting any discrepancies among the data.</p>	<p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project related to getaway experience.</p>



<p>Writing: Point out the most important episodes and events in a clearly structured narrative in everyday language and explain the significance of events and the connections between them.</p>	<p>Produces clear and coherent writing in which the development, organization, and style are appropriate to task, purpose, and audience.</p>	
---	--	--

Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Making predictions • Comparing and contrasting people, places, and things • Describing spatial and time relations • Relating past events • Expressing opinions • Showing preferences • Making suggestions • Asking for and giving advice <p><u>Discourse Marker</u></p> <p>Connecting words for Illustration</p>	<p>Simple present tense</p> <ul style="list-style-type: none"> • You take the train every day. • I pay in cash the tour. <p>Simple Past tense</p> <ul style="list-style-type: none"> • Six years ago, I came to this place. • I visited India ten years ago. <p>Past Progressive.</p> <ul style="list-style-type: none"> • I was walking through town and saw the new place. • She was looking for a hotel in an Internet site, when suddenly she found a comfortable and good apartment to stay in San Francisco. 	<p>Getaway Experience: an escape, a place where one escapes for relaxation, vacation, etc., or a period of time for such recreation: a little seaside getaway; a two-week getaway in the Bahamas.</p> <p>Where to go in Costa Rica?</p> <p>With a mountain range between the Pacific Coast on the west and the Caribbean coast on the east there are endless opportunities for adventure in Costa Rica. Tours from San Jose, Alajuela, or Guanacaste reach out across the country to many fun things to do.</p> <p>The traveler can visit Tortuguero National park on the Caribbean side of the country. There take a boat tour through a park filled with diversity. This park full of monkeys, sloths, crocodiles, and a variety of bird species</p>

<p>for example, for instance, namely, to illustrate, in other words, in particular, specifically, such as.</p>	<p>Prepositions of place and direction (in, on, at, next to, behind, across, in front of, etc)</p> <p>Online Resources:</p> <p>https://www.thoughtco.com/travel-vocabulary-esl-4176622</p> <p>https://www.thelanguagegallery.com/blog/tips-and-vocabulary/english-vocabulary-for-tourism-and-hospitality</p> <p>https://englishstrategies.wordpress.com/2012/05/24/vocabulary-on-tourism-travel-and-attractions-1/</p> <p>https://www.enchantedlearning.com/wordlist/vacation.shtml</p> <p>http://www.english-for-students.com/Vacation-Vocabulary.html</p> <p>https://www.myenglishteacher.eu/blog/travel-holiday-vacation-vocabulary-list/#bookingaholiday</p> <p>https://www.myenglishteacher.eu/blog/travel-holiday-vacation-vocabulary-list/2/#activities</p>	<p>is something to behold.</p> <p>There are tours to many of the volcanoes that are found throughout the country. At the dormant and lake-filled Arenal Volcano, one can even try their hand at stand-up paddleboarding on the lake.</p> <p>Alternatively one can travel into the rainforest and go for a zip line ride, or take a canopy tour in the rainforest. Water activities in the interior of the country are also available. The traveler can do a little white water rafting on one of the many rivers, or go horseback riding to some of the many waterfalls that are found throughout the country.</p> <p>With a treasure trove of activities available need only take a pick and enjoy this rich country of Costa Rica. So visit this great country, take a tour and have some fun.</p> <p>Taken from: https://www.getyourguide.com/</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luggage/baggage • Left-luggage office • Hand luggage • Carry-on luggage • Baggage Claim Area
--	--	---



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



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



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



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



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

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Communicate ideas accurately about cleaning by performing tasks in couples or groups.	Analyzes his/her own ideas in order to improve individually or collectively.	Help students to formulate objectives in a collective way about the different learning outcomes.
Support communication across cultures by initiating conversation, showing interest and empathy by asking and answering simple questions, and expressing agreement and understanding.	Puts into practice the knowledge acquire on a regular basis.	Give feedback on the content.

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Respond to instructions for servicing the room.	Initiates and participates effectively in a range of collaborative discussions about cleanliness (one-on-one, in groups, and teacher-led).	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown
---	--	---



<p>Reading: Can understand problem and solution relationships in a structured text.</p>	<p>Analyzes a complex set of ideas or sequence of events about cleanliness and explain how specific individuals, ideas, or events interact and develop over the course of the text.</p>	<p>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to cleanliness.</p>
<p>Oral and Written Production</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 Interaction: Respond to a guest request for more supplies or linen.</p>	<p>Adapts speech to a variety of contexts and tasks, demonstrating a command of formal English when indicated or appropriate about cleanliness.</p>	<p>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about cleanliness.</p>
<p>Spoken Production: Explain how something works by providing examples that draw on people's everyday experiences.</p>	<p>Presents information, findings, and about cleanliness supporting evidence, conveying a clear and distinct perspective, such that listeners can follow the line of reasoning, alternative or opposing perspectives are addressed, and the organization, development, substance, and style are appropriate to purpose, audience, and a range of formal and informal tasks.</p>	<p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on cleanliness</p>
<p>Writing: Write emails/letters responding to personal news and views in detail.</p>	<p>Develops the topic thoroughly by selecting the most significant and relevant facts, about cleanliness extended definitions, concrete details, quotations, or other information and examples appropriate to the audience's knowledge of the topic.</p>	<p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project related to cleanliness</p>



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Describing housekeeping actions Expressing opinions about housekeeping. <p><u>Discourse Marker</u></p> <ul style="list-style-type: none"> In other words In case of... To be sure Most of all In fact Moreover Certainly For example As As long as.. Before By now At the beginning At the end Finally At the same time 	<ul style="list-style-type: none"> Can give, deny or ask about permissions in the future with “will/won’t be able to”. Can use the future continuous with reference to actions in progress at a specific time in the future. Can use basic prepositions of place with nouns. Can use “since”, to talk about reasons, causes and explanations. Can ask questions with kind of..? <p>Online Resources:</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=qj9ILE3LzIQ</p> <p>https://es.slideshare.net/HankBonney/housekeeping-vocab</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=UI5LBvkcDp8</p> <p>https://www.englishformyjob.com/english-for-hotel-cleaning-staff4.html</p>	<p>What is Housekeeping?</p> <p>Housekeeping means performing all the duties towards cleaning, maintaining orderliness, and running a house or a business property. In case of hotels, the housekeeping duties involve maintaining the hotel to the best possible state in terms of cleanliness, and keeping it at highly desirable ambience.</p> <p>Objectives of Hotel Housekeeping</p> <p>The main objectives of hotel housekeeping are –</p> <ul style="list-style-type: none"> To maintain overall cleanliness of the entire hotel at all times. To perform cleanliness duties most efficiently and effectively. To use good quality, safe cleaning equipment and chemicals. To manage laundry and linen. To control pests. To keep up the hotel with classy interior decoration.



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



		<ul style="list-style-type: none"> • Uniform Room – The staff uniforms are collected, stored, and distributed from here. • Tailor Room – Here, stitching and repairing of linen and uniforms takes place. • Housekeeping Stores – It is a storage area where the cleaning equipment and items, and guest supplies are securely stored. • Flower Room – It is an air-conditioned room with worktables, sink and water supply, cupboards to store vases and stones, and a counter. • Lost and found –stores all the items left by the guests. It directly communicates with the front office desk, as there the guests tend to first enquire about their lost articles. <p>Taken from: https://www.tutorialspoint.com/hotel_housekeeping/hotel_housekeeping_quick_guide.htm</p> <p>Housekeeping Vocabulary:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rinse • Finish • Sanitize • Dust • Mop • Scrub • Sweep • Vacuum
--	--	--

		<p>Cleaning Supplies:</p> <ul style="list-style-type: none">• Baking Soda• Bleach• Broom• Carpet Cleaner• Deodorizer• Detergent• Duster• Gloves• Hose• Sponge• Mop• Vacuum Cleaner <p>Linen and Laundry:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bath Towel• Face Cloth• Fitted Sheet• Fold• Hand Towel• Hanger• Iron• Laundry• Pillow Case• Sheet• Single• Stain• King Size• Queen Size
--	--	--



		<ul style="list-style-type: none"> • Top Sheet • Twin Size <p>Describing Words for Housekeepers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allergic • Clean • Clogged/Plugged • Damp • Dirty • Dusty • Messy • Neat • Tidy • Soapy • Wet • Environmental Friendly <p>Action Words for Housekeepers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clean • Clean up • Dry • Dust • Finish • Freshen up • Polish • Organize • Rinse • Sanitize • Sterilize
--	--	---



		<ul style="list-style-type: none">• Scrub• Tidy up• Wash• Wipe
--	--	---



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

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

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Understand advice and instructions for resolving a problem with a product or piece of equipment.	Adapts speech to a variety of contexts and tasks, demonstrating a command of formal English when indicated or appropriate.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown
--	--	---



<p>Reading: Understand clearly written, straightforward instructions on how to use a piece of equipment.</p>	<p>Integrates and evaluates multiple sources of information presented in different media or formats as well as in words in order to address a question or solve a problem.</p>	<p>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to laundry.</p>
<p>Oral and Written Production</p>		
<p>Spoken Interaction: Respond to ideas and suggestions in informal discussions.</p>	<p>Makes strategic use of digital media (e.g., textual, graphical, audio, visual, and interactive elements and) in presentations to enhance understanding of findings, reasoning, evidence and to add interest.</p>	<p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</p>
<p>Spoken Production: Make an aspect of an everyday topic clearer and more explicit by conveying the main information in another way.</p>	<p>Presents information, findings, and supporting evidence clearly, concisely, and logically such that listeners can follow the line of reasoning and the organization, development, substance, and style are appropriate to purpose, audience, and task.</p>	<p>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about laundry.</p>
<p>Writing: Write emails/letters responding to personal news and views in detail.</p>	<p>Develops the topic thoroughly by selecting the most significant and relevant facts.</p>	<p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on laundry.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project related to laundry.</p>



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary Phonology
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Describing laundry actions Expressing opinions about housekeeping. <p><u>Discourse Marker</u></p> <p><i>Emphasis</i></p> <p>Above all, indeed, truly, of course, certainly, surely, in fact, really, in truth,</p>	<ul style="list-style-type: none"> Can use basic prepositions of place with nouns and noun phrases. Can form questions with prepositional verbs and final prepositions. Can use the simple present to refer to likes, dislikes and opinions. Can construct short answers to questions in the present simple using the verb “do”. Can make basic polite requests with “could”. <p>Online Resources:</p> <p>https://www.myenglishteacher.eu/blog/laundry-vocabulary/</p> <p>https://www.esolcourses.com/content/topics/home/laundry/picture-vocabulary.html</p> <p>https://www.esolcourses.com/content/topics/home/laundry/picture-quiz.html</p> <p>https://rachelenglish.com/learn-english-vocabulary-laundry/</p>	<p>They also have technology in place to protect fibers and materials and lengthen the lifecycle of hard-working hotel linens.</p> <p>Washing: After sorting, linens are whisked away to be washed. The best energy efficient machines use up to four times less water than a conventional washer.</p> <p>Drying: To prevent the kind of over-drying that can waste energy and damage fibers, commercial dryers have built-in sensors.</p> <p>Ironing: Linens are loaded by hand into large-scale ironers, where they’re dried and folded.</p> <p>Folding: Materials that aren’t ironed are processed into machines for folding, sorting and stacking.</p> <p><i>Taken from: Crown Linen Blog. What does a Hotel Laundry Service Do?, July 7, 2017. https://www.crownlinen.net/blog/what-does-a-hotel-laundry-service-do</i></p> <p>Laundry Vocabulary:</p>

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



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

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

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Ask why someone thinks something, or how they think something would work.	Presents information, findings, and supporting evidence, conveying a clear and	
---	--	--



	distinct perspective, such that listeners can follow the line of reasoning, alternative or opposing perspectives are addressed, and the organization, development, substance, and style are appropriate to purpose, audience, and a range of formal and informal tasks.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to quality in hotels. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question. 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about quality in hotels. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on quality in hotels. 6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project related to quality in hotels..
Reading: Recognize the general line of a written argument though not necessarily all the details.	Determines the meaning of words and phrases as they are used in a text, including figurative, connotative, and technical meanings; analyze the cumulative impact of specific word choices on meaning and tone (e.g., how the language of a court opinion differs from that of a newspaper).	
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Collaborate in simple, shared tasks and work towards a common goal in a group by asking and answering straightforward questions.	Comes to discussions prepared, having read and researched material under study.	
Spoken Production: Introduce a conversation topic with the present perfect and provide details in the past.	Works with peers to set rules for collegial discussions and decision-making (e.g., informal consensus, taking votes on key issues, and presentation of alternate views), clear goals and deadlines, and individual roles as needed.	
Writing: Take notes during a lecture that are precise enough for his/her own use at a later	Draws evidence from informational texts to support analysis, reflection, and research.	



<p>date, provided the topic is within his/her field of interest and the lecture is clear and well structured.</p>		
---	--	--

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

		<p>Online Resources:</p> <p>https://www.theaa.com/~media/the-aa/hotel-services/scheme-documents/hotels/aa-hotel-quality-standards-2018.pdf?la=en</p> <p>https://www.visitisleofman.com/dbimings/Quality-Standards-Hotels(1).pdf</p> <p>https://www.trilyo.com/blog/service-quality-customer-satisfaction-in-the-hotel-industry/</p>
--	--	--



Subject Area: Oriented to Accommodations Operations and Management		
Level: Twelfth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 4: Hotel Maintenance	Time: 40 hours
Essential Question: Why is correct preventive and corrective maintenance in a hotel?	Theme 4.1: Preventive and Corrective Maintenance in hotels	
Essential Competences: 15. Order and Cleanliness	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Express how order and cleanliness can help in human beings in their quality life.	Expresses how order and cleanliness can help problems that human beings have made to the planet.	Express awareness about order and cleanliness and try to solve our planet and humankind.
Collaborate as a group trying to solve problems creating by humans beings through order and cleanliness in our society with social equity.	Contributes as a group trying to solve problems creating by humans beings through order and cleanliness in our society with social equity.	Express awareness about order and cleanliness as a digital citizen using knowledge in Costa Rica.
Oral and Written Comprehension		Task Building Process
Listening: Infer speakers' opinions in conversations on familiar everyday topics.	Comprehends opinions in conversations about the topic corrective and preventive maintenance.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown



<p>Reading: Recognize the general line of a written argument though not necessarily all the details.</p>	<p>States the main information in technical work-related documents about corrective and preventive maintenance.</p>	<p>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to corrective and preventive maintenance in hotels.</p> <p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</p> <p>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about corrective and preventive maintenance in hotels.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on corrective and preventive maintenance in hotels.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project related to corrective and preventive maintenance in hotels.</p>
<p>Oral and Written Production</p>		
<p>Spoken Interaction: Report the opinions of others, using simple language.</p>	<p>Talks about and advantages and disadvantages of corrective and preventive maintenance.</p>	
<p>Spoken Production: Talk about and advantages and disadvantages of corrective and preventive maintenance.</p>	<p>Makes a presentation about advantages and disadvantages of corrective and preventive maintenance.</p>	
<p>Writing: Write a detailed description of a process.</p>	<p>Writes ideas about a corrective and preventive maintenance plan for a hotel.</p>	



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



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



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



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



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

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



Concepto	Definición
	ofrece cada emprendimiento. Incluso, en ocasiones es justo el modelo de negocio lo que diferencia a empresas similares, y lo que define cuál de ellas es más exitosa.
Propuesta de valor	Es el método a través del cual se definen los aspectos de un producto o servicio que un cliente puede necesitar. Es una manera de presentar todas las ventajas de ese producto o servicio que satisfacen los requisitos de un segmento del mercado determinado, algunas de las cuales los competidores no pueden ofrecer. En otras palabras, la propuesta de valor hace referencia a todo aquello que hace única y atractiva una idea de negocio para sus clientes.
Técnicas para generar ideas de negocios	Técnicas para generar ideas de negocios; por ejemplo: Lluvia de ideas, los seis sombreros para pensar, conexiones morfológicas forzadas, eligiendo idea final
Producto	En mercadotecnia, un producto es una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo. Son bienes o servicios que ofrecen las empresas
Clúster	Grupo de empresas interrelacionadas que trabajan en un mismo sector industrial y que colaboran estratégicamente para obtener beneficios comunes.
Plan de vida	Planificación según los objetivos y las metas que tenga programadas una persona para cumplir con sus deseos y anhelos, esto puede ser tanto en el campo personal como así también en el profesional. Esquema vital que encaja 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.”



Concepto	Definición
Prototipo	<p>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.</p> <p>El propósito de su creación es que sus desarrolladores puedan advertir eventuales fallas en el funcionamiento y descubrir oportunidades de mejora.</p>
Producto mínimo viable	<p>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.</p>
Comercio	<p>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.</p>
Competencia	<p>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.</p>
Producto	<p>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.</p>
Capacidad negociadora	<p>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.</p>
Marca	<p>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.</p>
Identidad	<p>Es el conjunto de rasgos, características de una empresa, que la definen y la distinguen de otras.</p>



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



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

Concepto	Definición
	<p>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.</p>
Inversión	<p>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.</p>
Capital semilla	<p>Es un instrumento de inversión diseñado para inyectar capital económico a una idea o proyecto de negocio que ya ha sido validado en el mercado positivamente, pero que necesita un impulso para poner en marcha el desarrollo de un prototipo, estudios de mercado, investigaciones, cubrir costos del proceso formalización, procesos de fabricación, confección y ventas. Es decir, por lo general la capital semilla se otorga a emprendimientos que aún no generan ingresos por ventas o que llevan poco tiempo haciéndolo.</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>



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

Concepto	Definición
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; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.
Cliente potencial	Es toda aquella persona que puede convertirse en determinado momento en comprador (el que compra un producto), usuario (el que usa un servicio) o consumidor (aquel que consume un producto o servicio), ya que presenta una serie de cualidades que lo hacen propenso ello, ya sea por necesidades (reales o ficticias), porque poseen el perfil adecuado, porque disponen de los recursos económicos u otros factores.

Concepto	Definición
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 ...
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



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



Concepto	Definición
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

Concepto	Definición
	como una parte de la plataforma del hotel de investigación de mercado. También se le llama Bienvenido.
Hospitality desk:	Escritorio o mostrador temporal que el hotel cede a los organizadores de un grupo o convención para su uso. Puede usarse para check in de grupos, reparto de credenciales, de información, etc.
Hot spot:	Zona de cobertura Wi-Fi, en la que uno o varios puntos de acceso proporcionan servicios de red. Los hotspots se encuentran en lugares públicos (aeropuertos, estaciones de tren, centros de convenciones, cafeterías, hoteles, etc.) o al aire libre, como sucede en algunas ciudades. Este servicio puede ofrecerse de manera gratuita o no, según determine el proveedor, y habitualmente se usa para acceder a Internet.
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.

Concepto	Definición
No show:	Cliente que no se presenta a la prestación de un servicio previamente contratado, lo que generalmente implica la pérdida del mismo. Se hace un cargo por penalización, el hotel dejó de vender por apartar el lugar al cliente, el estándar es una noche de penalización sin reembolso. También puede aplicarse a aquellos que no utilizan el servicio por no estar en posesión de los documentos requeridos o cuando la anulación de la reserva no está dentro de los plazos acordados.
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



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

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

Concepto	Definición
Detalles:	Pequeñas cosas en el momento oportuno: un caramelo, una flor, una bebida, un periódico, una buena almohada, una luz para leer cómodamente.
Disponibilidad:	Siempre dispuestos a atenderle, no nos molesta, estamos para servirle.
Eficacia / eficiencia:	No se preocupe, nosotros se lo solucionamos ahora mismo, se lo envío con la camarera. El equipaje ya está en su habitación.
Entorno:	Lo que me rodea me agrada, nada me desentona.
Esmero:	Todo dispuesto, limpio, reluciente y ordenado.
Familiaridad:	Atienda al cliente relajado. Procure que se sienta como en su casa. Aplique pequeñas dosis de familiaridad que le hagan sentirse a gusto, seguro y confiado.
Fidelidad:	Hay que ser fieles a los clientes, ellos confían en nosotros.
Generosidad:	Tenemos el placer de ofrecerle una bebida en nuestro bar. Hoy, tenemos el gusto de que se aloje en la suite. Me agradecería invitarle el próximo fin de semana a usted y a su familia.
Gratitud:	Nos solucionaron rápidamente el problema del coche, enseguida vino el médico y nos atendió.
Honradez:	Le damos lo mejor al precio justo. Sí, tenemos la habitación que usted quiere. Hoy se puede acoger a este descuento.
Huésped:	Nuestro cliente es nuestro huésped, es un invitado que recibimos en nuestra su-casa. Información: el restaurante cierra..., si necesita...lo encontrará...en..., a partir de las... serviremos el desayuno.
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.



Concepto	Definición
Profesionalidad:	Formación, actitudes, cultura de empresa, saber decir, saber hacer: Sin profesionalidad a l Operaciones en empresas hoteleras siempre le faltará una pauta.
Rapidez:	Después de registrarme, cuando llego a la habitación ya tengo el equipaje... Cuando llamo a la recepción, al momento contestan... No han tardado ni 15 minutos en servirme el desayuno... He pedido la cuanta y me la han entregado al instante.
Receptividad:	Siempre buena disposición para las peticiones o sugerencias de los clientes.
Respeto:	El cliente siempre es Señor o Señora, esta es la línea divisoria. Lo que nos gusta a nosotros no tiene por qué agradarle.
Responsabilidad:	No se preocupe, nosotros nos encargamos de..., le ruego que nos disculpe, nos hemos equivocado, pero les felicitaremos...
Seguridad:	Tranquilidad, confianza como en casa, no se preocupe por su descanso.
Sencillez:	Expresarse con palabras sencillas, no utilizar el argot profesional que al cliente no le interesa. Buenos días señor, en que podemos ayudarle, el hotel está lleno pero le proporcionaremos una habitación en otro muy cercano.
Simpatía:	Expresión alegre, palabras que reflejan confianza, actitud afectuosa y respetuosa, sencillez en el hablar, cordialidad, tono jovial que haga la comunicación más fácil.
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

Concepto	Definición
	<p>utilizado en el contexto de los negocios u otras empresas. El término es utilizado como sinónimo para las computadoras, y las redes de computadoras, pero también abarca otras tecnologías de distribución de información, tales como la televisión y los teléfonos. Múltiples industrias están asociadas con las tecnologías de la información, incluyendo hardware y software de computadoras, electrónica, internet, equipos de telecomunicación, e-commerce y servicios computacionales.</p> <p>Frecuentemente los términos TI y TIC suelen ser confundidos en su uso, mientras que TI refiere a tecnologías de la información, TIC implica además, aquellas destinadas a la comunicación. De esta forma, el término TI es un término más amplio y abarca a las TIC. "Las TI abarcan el dominio completo de la información, que incluye al hardware, al software, a los periféricos y a las redes. Un elemento cae dentro de la categoría de las TI cuando se usa con el propósito de almacenar, proteger, recuperar y procesar datos electrónicamente".</p>
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.
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.



Concepto	Definición
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 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.

Concepto	Definición
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)	<p>Según el Grupo de Soluciones Empresariales para Internet (IBSG) de Cisco, el IoT es simplemente el momento en el que hay más "cosas u objetos" que personas conectados a internet. En la actualidad, el IoT se compone de un conjunto disperso de redes dispares diseñadas a medida.</p> <p>En 2003, había aproximadamente 6300 millones de personas en el planeta y 500 millones de dispositivos conectados a Internet. Al dividir el número de dispositivos conectados por la población mundial, vemos que había menos de un dispositivo (0,08 dispositivos) por persona. Basándonos en la definición del IBSG de Cisco, el IoT todavía no existía en 2003, ya que la cantidad de cosas conectadas era relativamente pequeña, debido a que los dispositivos ubicuos, como los celulares, estaban todavía empezando a introducirse en el mercado.</p> <p>Por ejemplo, Steve Jobs, el director ejecutivo de Apple, no presentó el iPhone hasta el 9 de enero de 2007, en la Conferencia Macworld.</p> <p>El crecimiento explosivo de los celulares y tabletas elevó el número de dispositivos conectados a Internet a 12 500 millones en 2010, mientras que la población mundial llegó a los 6800</p>



Concepto	Definición
	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, 2020.



Referencias

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



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

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

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

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

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

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

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-](https://www.manpowergroup.com.ar/wps/wcm/connect/manpowergroup/ced492e5-ffa1-4538-9192-613ceeda22f4/Encuesta+de+Escasez+de+Talento+2018.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ced492e5-ffa1-4538-9192-613ceeda22f4)

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

[ffa1-4538-9192-613ceeda22f4](https://www.manpowergroup.com.ar/wps/wcm/connect/manpowergroup/ced492e5-ffa1-4538-9192-613ceeda22f4/Encuesta+de+Escasez+de+Talento+2018.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ced492e5-ffa1-4538-9192-613ceeda22f4)



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

http://www.detce.mep.go.cr/sites/all/files/detce_mep_go_cr/adjuntos/marco_nacional_cualificaciones_.pdf

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

<https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/resources/>

https://ocw.unican.es/pluginfile.php/858/course/section/934/cap_1.pdf

<https://www.iebschool.com/blog/tendencias-turismo-estrategia-marketing-marketing-digital/>

<https://www.randstad.es/tendencias360/como-influye-la-tecnologia-en-el-entorno-laboral/>

<https://www.conozcacosarica.com/info/eventos.htm>

<https://www.isq-turistica.com/sectores-tur%C3%ADsticos/hoteles-apartamentos/>

<http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/emprendimiento/creatividad.pdf>

<https://www.globaleducationmagazine.com/educar-para-una-ciudadania-planetaria-una-perspectiva-necesaria-para-entender-la-educacion-ambiental/>

<https://ebg.ec/wp-content/uploads/2020/08/Tecnicas-L%C3%BAdicas.pdf>

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<https://www.uned.ac.cr/ecsh/images/documentos/LitGrama/guiADIDActica-709-2012-3.pdf>



<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.aulaalic.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; Macanufe,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-hoteleroy-s.f>), s.f.)

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

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

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



Apéndices

Appendix 1. Modals

MODAL VERBS 1

Can

1. Ability / Inability I can speak English
2. Informal permission can I open the window?
3. Informal request can I have a glass of water?
4. Possibility Anyone can become rich and famous

Can, could, may and might are modal verbs that Can be used to give permission or deny permission

Can't

Impossibility You can't be 30! I thought you were About 20 years old

Could

1. Asking for permission Could I borrow your book?
2. Polite request could you say it again more slowly?
3. Ability in the past she could read when she was 4
4. Suggestion we could try to fix it ourselves
5. Possibility I think we could have another Gulf war

Must

1. Deduction or certainty That must be Jerry, they said he was tall with red hair
2. Obligation ("must" involves the speaker's authority or opinion) you must go to bed, said her mum

Mustn't

Prohibition You must not swim in that river, it is full of crocodiles

Have to

Obligation (based ib a law or rule, the speaker Orly Says that an obligation exists and doesn't impose an Obligation) I have to wear a uniform in my school
"Have got to" is also common in an informal style

Don't have to

It is not necessary to do something, you can do It if you want but it is not necessary
She doesn't have to finish her composition tonight

May

1. Possibility He may run the marathon this year
2. Polite permission or request May I go now? Yes, you may

Might

Might is most Commonly used to express Possibility. English speakers can also use "might" to make suggestions or request, but This is less common in American English.
Be careful, you might fall!

Must / Have to
With must the speakers are giving their own feelings, saying what they think is necessary. With have to the speakers are not giving their feelings, they are just giving facts

May / might
we often read that "might" suggests a smaller possibility than "may", there is in fact little difference and "might" is more usual than "may" in spoken English.

Can't / mustn't
We use can't to express that something is logically impossible. Mustn't expresses an obligation: a prohibition is a negative obligation (not to do something)

"May", "might", and "could" are used almost interchangeably to express the possibility that something will happen.

REMEMBER:
"Could not" vs. "Might not"
"Could not" suggests that it is impossible for something to happen. "Might not" suggests you do not know if something happens.

LEARN THE MODAL VERBS



Taken from: [Pinterest.newborn.easynaildesigns.com](https://www.pinterest.com/newborn.easynaildesigns.com)

Appendix 2: Different Types of Messages



Read on to learn about the different types of massage and which type might be right for you.

1. Swedish massage

Swedish massage is a gentle type of full-body massage that's ideal for people who:

are new to massage

have a lot of tension

are sensitive to touch

It can help release [muscle knots](#), and it's also a good choice for when you want to fully relax during a massage.

For this massage, you'll remove your clothes, though you may choose to keep your underwear on. You'll be covered with a sheet while lying on the massage table. The massage therapist will move the sheet to uncover areas that they are actively working on.

The massage therapist will use a combination of:

kneading

long, flowing strokes in the direction of the heart

deep circular motions

vibration and tapping

passive joint movement techniques

Usually a Swedish massage will last for 60–90 minutes.

SUMMARY:

Choose a Swedish massage for relaxation or managing minor pain.

This type of massage is also good for people new to massage.

2. Hot stone massage

Hot stone massage is best for people who have muscle pain and tension or who simply want to relax. This type of therapeutic massage is similar to a Swedish massage, only the massage therapist uses heated stones in lieu of or in addition to their hands. It eases muscle tension, improves blood flow, and relieves pain by using heated stones. [Hot stone massage](#) may help:

ease muscle tension

improve blood flow

alleviate pain

promote relaxation

relieve stress

During a hot stone massage, heated stones are placed on different areas around your whole body. Your therapist may hold a stone as they massage different parts of your body using Swedish massage techniques using gentle pressure. Sometimes cold stones are also used.

You don't wear clothes for [hot stone massage](#) unless you'll feel more comfortable wearing your underwear. You will be covered with a sheet. Usually the massage is 90 minutes long.

SUMMARY:

Hot stone massage may relieve more muscle tension than a Swedish massage because of the added heat.

This type of massage is usually more expensive than a Swedish massage.



Aromatherapy massages

Aromatherapy massages are best for people who want to have an emotional healing component to their massage. This type of massage can help:

boost your mood

reduce stress and anxiety

reduce symptoms of [depression](#)

relieve muscle tension

relieve [pain](#)

Aromatherapy massages combine soft, gentle pressure with the use of [essential oils](#). Your massage therapist will usually decide which essential oils to use, but you can let them know if you have a preference. Essential oils are diluted before being applied to the skin. During the massage, you'll be given a full-body massage while inhaling essential oils through a diffuser and absorbing them through your skin. Sometimes an aromatherapy massage will only focus on your back, shoulders, and head. You won't wear any clothing other than underwear, which is optional.

An aromatherapy massage is 60–90 minutes.

Summary: Aromatherapy combines the gentle touches of Swedish massage with the addition of essential oils.

Do not use this type of massage if you're sensitive to smell or essential oils.

Deep Tissue massage

Deep tissue massage uses more pressure than a Swedish massage. It's a good option if you have chronic muscle problems, such as soreness, injury, or imbalance. It can help relieve tight muscles, chronic muscle pain, and anxiety.

During a deep tissue massage, your massage therapist will use slow strokes and deep finger pressure to relieve tension from the deepest layers of your muscles and connective tissues. You can be naked during this massage or wear your underwear.

The massage will last for 60–90 minutes.

While deep tissue may be more intense, you shouldn't feel any pain or soreness.

Summary: Deep tissue massage is a good option if you have a lot of muscle tension or chronic pain.

Avoid this type of massage if you're overly sensitive to pressure.

5. Sports massage

Sports massage is a good option if you have a repetitive use injury to a muscle, such as what you may get from playing a sport. It's also a good option if you're prone to injuries because it can be used to help prevent sports injuries. You may also use sports massage to increase flexibility and performance. Additionally, sports massage [can be used](#) to relieve pain, anxiety, and muscle tension.

A sports massage can be done as a full-body massage or the massage therapist may focus on the parts of the body that need the most attention. Deep pressure may be alternated with soothing strokes depending on your needs.

You can have a sports massage while clothed or naked. If you prefer to wear clothing, make sure it's thin, loose, and allows the therapist access to your muscles. Loose shorts and a tank top are options.

The massage will last for 60–90 minutes.

SUMMARY:

Sports massage is a good option if you have an injury from repetitive muscle use.

This type of massage may also help improve flexibility and sports performance, and reduce your risk for injury.



6. Trigger point massage

Trigger point massages are best suited for people who have injuries, chronic pain, or a specific issue or condition. Sometimes areas of tightness in the muscle tissues, known as [trigger points](#), can cause pain in other parts of the body. By focusing on relieving trigger points, this type of massage can reduce pain.

Trigger point massage uses broad, flowing strokes that are gentle and relaxing combined with stronger, deeper pressure. The massage [will include](#) work on your entire body, though your therapist will focus on specific areas of your body that need to be released. You can wear lightweight clothing for the massage or be fully or partially undressed.

This type of massage will usually last for 60–90 minutes.

SUMMARY:

Trigger point massage can help you manage chronic pain.

Wear lightweight clothing for this type of massage.

7. Reflexology

Reflexology is best for people who are looking to relax or restore their natural energy levels. It's also a good option if you aren't comfortable being touched on your entire body. Reflexology uses gentle to firm pressure on different pressure points of the [feet](#), [hands](#), and ears. You can wear loose, comfortable clothing that allows access to your legs.

A reflexology massage lasts for 30–60 minutes.

SUMMARY:

Reflexology focuses on pressure points in your feet, hands, and ears.

This is a good option if you're uncomfortable being touched over your entire body. You can also be fully clothed during this type of massage.

8. Shiatsu massage

Shiatsu massage is best for people who want to feel relaxed and relieve stress, pain, and tension. It's a Japanese type of massage that:

promotes emotional and physical calm and relaxation

helps to relieve stress, anxiety, and depression

may relieve headache

reduces muscle tension

Shiatsu massage works the whole body, but your therapist may focus on areas of your body that need extra attention. During the massage, your therapist will use their hands, palms, and thumbs to massage certain points of your body. Pulsing or rhythmic pressure is used. You can be fully clothed during this massage.

Shiatsu massages typically last for 60–90 minutes.

SUMMARY:

Shiatsu is a good option if you're looking for a relaxing massage. It may also help release minor tension.

You can be fully clothed during this type of massage.

9. Thai massage



Thai massage is best for people who want a more active form of massage and want to reduce and relieve pain and stress. It can also help improve:

flexibility

circulation

energy levels

Thai massage works the entire body using a sequence of movements that are similar to yogic stretching. Your therapist will use their palms and fingers to apply firm pressure to your body. You'll also be stretched and twisted into various positions. You can wear loose, comfortable clothing during the massage.

Thai massage lasts for 60–90 minutes.

SUMMARY:

Thai massage is more active than other forms of massage, and the therapist will stretch your body in addition to providing a massage.

This is another type of massage where you remain fully clothed.

10. Prenatal massage

Prenatal massage can be a safe way for women to get a massage during pregnancy. It can help reduce pregnancy body aches, reduce stress, and ease muscle tension. You can get a massage at any time during your pregnancy. However, many facilities, especially in the United States, do not offer massages to women in their first trimester due to the risk of miscarriage during this time.

Prenatal massage uses mild pressure similar to Swedish massage. The therapist will focus on areas such as your lower back, hips, and legs. You can be fully or partially undressed depending on your comfort level. During the massage, you'll either lie on your side or on a specially designed table with a cutout for your belly. If you've had pain in your calves or other parts of your leg, see a doctor before you have a massage.

The massage will last for 45–60 minutes.

SUMMARY:

Prenatal massage is a good option for pregnant women.

This type of massage focuses on gentle pressure and is good for relaxation and mild tension relief.

11. Couple's massage

A couple's massage is a massage that you do with your partner, friend, or family member in the same room. It brings all the benefits of a regular massage and sometimes provides you with access to the spa's hot tubs, saunas, and other facilities. Other treatments such as pedicures, facials, and body scrubs are sometimes offered as part of a package.

You can usually choose which type of massage you'd like to receive, and you and your partner can each get a different type of massage depending on your preference and the offerings at the spa. Your partner and you will be on tables side-by-side, and you'll each have your own massage therapist working on your body. You can talk during the massage if you wish.

SUMMARY:

A couple's massage is a massage you have in a shared room with a friend, partner, or family member.

You can usually choose from a variety of types of massages to have during your appointment. Swedish and hot stone massages are commonly offered as an option during a couple's massage.

12. Chair massage



A chair massage is best for people who want a quick massage that focuses on your neck, shoulders, and back. A chair massage can also be a way to introduce you to massage if you've never had one before. Chair massage also helps to relieve stress and promote relaxation. This type of massage uses light to medium pressure.

During the massage, you'll remain fully clothed and sit in a specially designed chair. You'll straddle the chair so that your chest pushes into the back of the chair, allowing the massage therapist to have access to your back.

These massages are usually 10–30 minutes.

Taken from: <https://www.healthline.com/health/types-of-massage>

Appendix 3. Top tours and activities in Costa Rica

Two getaway experiences



Arenal Volcano, La Fortuna Waterfall, and Hot Springs Tour..... US\$ 85



San José: Arenal Volcano, Waterfalls, Coffee and Hot Springs.... US\$ 135



Appendix 4

Best couples' getaway spots in Costa Rica

By [Laura Alvarado](#) – October 15, 2016

All couples search for that perfect secluded spot where they can spend a quiet weekend away from the day to day routine, Costa Rica is certainly the perfect place to rekindle romance, but with so many different alternatives we figured it'd be a good idea to give you some suggestions, mountain or beach, you'll certainly find the perfect getaway spot for you and your loved one.

Villa Caletas: A luxury boutique hotel located in the Central Pacific, just an hour drive from San José, this is the perfect place for couples that want to get away but have limited time. The views and sunset in Caletas are awe-inspiring. Every detail of the hotel and its rooms is carefully thought upon. Their suites have private pools and Jacuzzi. The beach here is not the greatest but It is equipped with sun beds, showers, restrooms and bars, so it is ideal to simply lay back and relax.

The Springs Costa Rica: Located near [Arenal Volcano](#), this boutique hotel has spectacular views, the rooms are comfortable and beautifully decorated. It offers different dining experiences, full Spa service and natural hot mineral springs pools and waterfalls.

Trogón Lodge: In the area of [San Gerardo de Dota](#), where the cold weather invites you to rest and cuddle. Simple, clean and romantic. Surrounded by nature this hotel will make you forget all about your fast paced city life.

Lapa Rios Eco Lodge: A long way from the city, in the [Osa Peninsula](#), Lapa Rios is full of wildlife and close to the beach. 17 private bungalows this luxurious eco-lodge will give you a unique experience, a mix of romance, adventure, nature and relaxation, the only problem is that a weekend won't be enough.

Taken from: <https://news.co.cr/best-couples-getaway-spots-costa-rica/52062/>

Appendix 5. Housekeeping

Housekeeping – Areas of Responsibility

The housekeeping department is responsible to keep the following areas clean and tidy.

Guest Rooms

Guest Bathrooms

Public Areas such as Lobby and Lifts

Banquets and Conference Halls

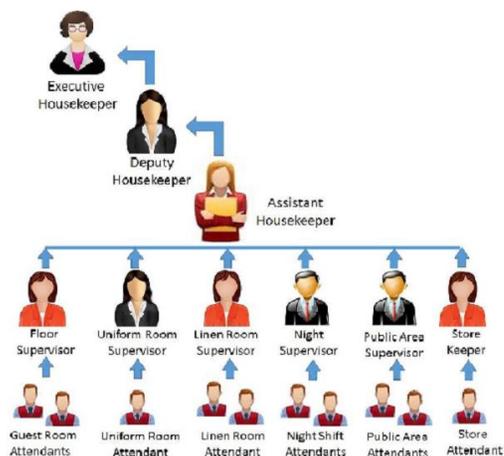
Parking Area

Sales and Admin Offices

Garden

Structure of Housekeeping Staff





Executive Housekeeper / Manager of Housekeeping

The Executive Manager is the chief of housekeeping department. The Deputy Housekeeper and Assistant Manager of Housekeeping report to him. Their responsibilities include –

Ensuring overall cleanliness and aesthetics of the hotel.

Ensuring overall sanitation, comfort, and ambience of the hotel.

Training the new joiners and motivate the existing employees.

Modelling and establishing Standard Operating Procedures (SOPs) for cleaning and decorating.

Monitoring regular inventory of guest supplies and linen.

Monitoring housekeeping equipment and hotel property.

Evaluating employee performance, and handling their training, promotions, and transfers.

Organize flower arrangements for events.

Presenting the estimate of the required budget to the General Manager of the hotel.

Supervisors of Housekeeping

The supervisors report to the Assistant Housekeeper. Their positions and their respective responsibilities include –

Floor Supervisor

Issuing keys to the room attendants.

Coordinating floor operations and tray clearance with room attendants.

Inspecting rooms for readiness and reporting to the front office for the same.

Catering for VIP facilities and providing special supplies such as hot drinking water, baby-sitting provision.

Public Area Supervisor

Ensuring that cleanliness is maintained at all times in public areas such as lobby, lifts, parking, swimming pool, coffee shop, conference hall, banquet hall, and restaurant.

Ensuring banquet and conference halls are well kept and ready.

Ensuring the concerned operating staff is available as per the schedule.

Night Supervisor

Ensuring provision of guest supplies such as water, extra bed, fans, or towels.

Ensuring the operating staff working at night is following all cleaning SOPs.

Supervising hotel area at night and ensuring cleanliness in all areas of hotel.

Uniform Room Supervisor



Providing clean, ironed, and fresh uniforms to the hotel staff.

Suggesting procurement of any uniforms required.

Checking repaired linen from tailor room.

Keeping track of number and condition of uniforms.

Linen Room Supervisor

Inspecting linen and sending it to the laundry.

Checking linen from laundry and sending it for ironing.

Maintaining linen influx and out flux register.

Checking repaired linen from tailor room.

Suggesting linen replacements if required.

Operating Staff / Attendants

The positions and responsibilities of the Operating Staff/Attendants are explained below.

Uniform Room Attendant

Collecting uniforms of staff at the end of every shift and maintaining them to be used for the next time.

Maintaining the shelves of uniforms and linens clearly.

Giving and taking back the uniforms from the staff.

Linen Room Attendant

Segregating the dirty linen according to its type and sending it to the laundry.

Keeping the track of linen count before and after laundry.

Stacking towels, bed sheets, pillowcases, table napkins separately into different sections of shelves.

Guest Room Attendant

Reporting to the floor supervisor.

Cleaning the guest rooms, guest bathrooms, and the corridors.

Changing the linen of the guest room and guest bathrooms.

Topping up the guest supplies.

Making guest-room beds.

Replenishing the hotel cleaner's trolley with supplies and linens for the next shift staff.

Storekeeper

Reporting to the floor supervisor.

Keeping the count of cleaning equipment and items such as cleaners and detergents.

Generating requisition to purchase the required material.

Public Area Attendants

Reporting to public area supervisor.

Keeping the parking, lobbies, guest rooms, lifts, and corridors in best maintained status.

Keeping these areas smelling fresh and clean.

Night Shift Attendants

Reporting any hotel safety issues to the night supervisor.

Performing housekeeping duties during night.



Qualities of Housekeeping Staff

There are certain professional qualities the housekeeping staff is required to possess –

Personal Hygiene and Appearance

The housekeeping staff on duty must –

Be well-groomed with high degree of personal hygiene.

Have trimmed nails and hair, and clean uniform.

Have a clean and pleasant appearance.

Communications skills

The housekeeping staff must –

Conduct themselves with a cooperative attitude.

Speak in a friendly but sincere tone.

Speak clearly in audible voice of moderate pitch.

Maintain polite eye contact while interacting with the hotel guests.

Interpersonal skills

For serving the guest and working for cleanliness, the housekeeping staff must

Possess right attitude.

Have good listening skills to avoid any miscommunication.

Be a good team player.

Personal skills and Traits

The housekeeping staff must –

Be able to retain and pursue the demand of the guest until it is fulfilled.

Be sincere and physically fit.

Respect each hotel guest they are dealing with. They must conduct themselves confidently and courteously.

Have high integrity.

Hotel Housekeeping - Principles

There are various principles followed by the housekeeping staff. They are cleaning and hygiene principles, safety and security principles, comfort and privacy principles, and finally, the decor.

Advantages of Housekeeping

Clean and hygienic atmosphere

Comfortable and convenient stay

Privacy

Safety and security

Provision of amenities

Making guests Feel good

Having seen the advantages, let us see the principles of housekeeping towards providing these to the guests while working safely.

Purpose of Cleaning



Cleaning is conducted to remove harmful bacteria present in the dust deposited on the hotel property because of air pollution. This may cause unhealthy effects on the working staff as well as the guests. Cleanliness reduces the threat of any infections and offers comfortable stay to the guests in the hotel.

Cleaning and Hygiene Principles

Carry out the cleaning procedures in sequence. Say, sweeping → Dusting → Mopping/Suction Cleaning → Disinfecting → Air Freshening.

Must take care while cleaning and polishing; not to damage various surfaces and hamper their appearance.

Should start cleaning from extreme inner end continuing towards exit.

Should park the chambermaid's trolley such that it leaves space for corridor traffic.

Must take proper precautions while handling cleaning equipment, detergents, and guest luggage.

Must remove hard water stains and spider webs as soon as they occur.

Must never use guest room linen for cleaning or blocking room entry.



Comfort and Privacy Principles

The housekeeping staff must follow the given principles with regard to comfort and privacy of the guest.

Always remember comfort and privacy of the guests always comes first.

Clean the premises or rooms in the least destructive and disturbing manner.

Enter the guest rooms by following appropriate procedure.

Work towards the guests' satisfaction.

Taken from: Tutorial Points. Hotel Housekeeping – Introduction.

https://www.tutorialspoint.com/hotel_housekeeping/hotel_housekeeping_quick_guide.htm



Apéndice 6. 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 Cambrero 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.

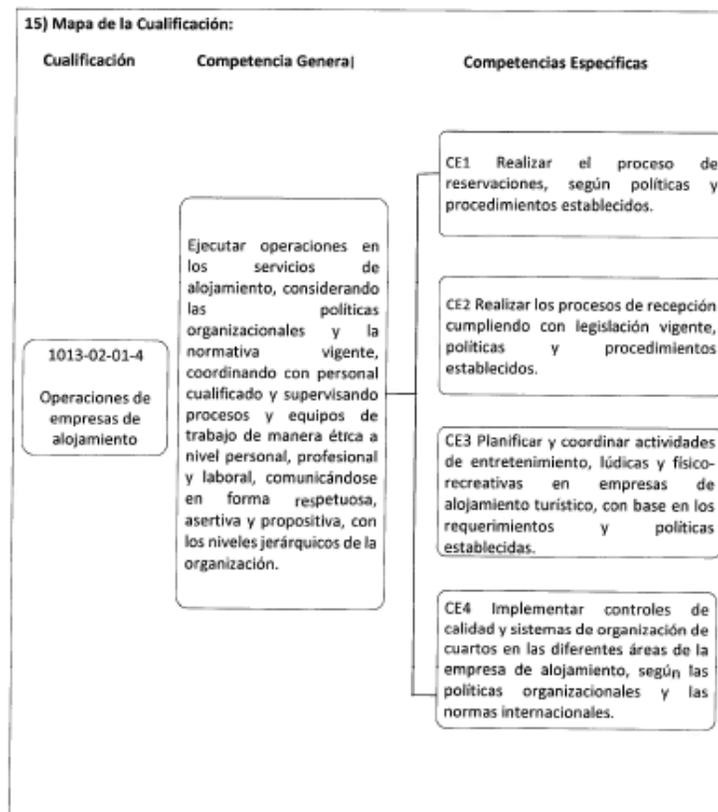


Operaciones de empresas de alojamiento
1013-02-01-4

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 ¹
CE1 Realizar el proceso de reservaciones, según políticas y procedimientos establecidos.	<ol style="list-style-type: none"> Utiliza diferentes sistemas de reservaciones y herramientas tecnológicas de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa. Utiliza diferentes plataformas tecnológicas especializadas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa. Tramita la reserva tomando en cuenta la disponibilidad de habitaciones y requerimientos del huésped según los procedimientos establecidos en la empresa de alojamiento. Coordina requerimientos y solicitudes especiales de los huéspedes, así como la gestión de grupos con otros departamentos de la empresa. Resuelve situaciones propias del departamento de reservas tomando en consideración las políticas establecidas por la empresa. Ejecuta los diferentes mecanismos de cobro nacionales e internacionales correspondientes, registrando y asociando el trámite a la reservación, según los protocolos establecidos en la empresa de alojamiento. Redacta reportes de reservación y proyecciones de ocupación basada en directrices de la empresa de alojamiento, para la toma de decisiones gerenciales. Analiza los reportes de reservación y proyecciones de ocupación basada en directrices de la empresa de alojamiento, para la toma de decisiones gerenciales.

Página 9 de 20

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

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

Página 10 de 20

 Operaciones de empresas de alojamiento 1013-02-01-4	
<p>CE2 Realizar los procesos de recepción cumpliendo con legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utiliza diferentes sistemas de recepción de huéspedes, así como herramientas tecnológicas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa. 2. Ejecuta los procesos desde el check in hasta el check out, cumpliendo con las normas y políticas establecidas. 3. Realiza la venta de servicios complementarios de la empresa de alojamiento, aplicando las técnicas establecidas. 4. Administra las operaciones nocturnas de un hotel con base en las normas y políticas establecidas. 5. Ejecuta servicios de la empresa de alojamiento como caja, llamadas telefónicas, manejo de equipaje, reservaciones de servicios externos según las normas y políticas establecidas. 6. Redacta informes del departamento de recepción, según las políticas de empresa de alojamiento. 7. Analiza informes del departamento de recepción, según las políticas de empresa de alojamiento.
EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA Nº2	
Evidencias CE2	
Conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información Turística. ✓ Leyes relacionadas con la actividad turística.
Desempeño:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utiliza diferentes sistemas de recepción de huéspedes, así como herramientas tecnológicas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.

 Operaciones de empresas de alojamiento 1013-02-01-4	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecuta los procesos desde el check in hasta el check out, cumpliendo con las normas y políticas establecidas. <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"> ✓ Informes del departamento de recepción <p>Nota: el producto lo realiza cumpliendo con legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos.</p>





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.

