

# **MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
MODALIDAD COMERCIAL Y SERVICIOS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE LA EDUCACIÓN  
DIVERSIFICADA TÉCNICA  
ESPECIALIDAD

**TURISMO EN:  
HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES**

NIVEL  
DUODECIMO AÑO

ELABORADO POR:

Msc. Sylvia Rodríguez Rodríguez  
Lic. Alvaro Cotés González

REVISADO POR:

Ing. Fernando Bogantes Cruz

SAN JOSE, COSTA RICA  
2001

## TABLA DE CONTENIDOS

	<b>Páginas</b>
Fundamentación	3
Orientaciones generales para la labor docente	5
Sugerencias generales para la evaluación	7
El planeamiento del docente	8
Perfil Profesional	9
Perfil Ocupacional	10
Objetivos generales de la especialidad	12
Estructura Curricular Opción No.1	13
Subárea:    Gestión Operativa de Hospedaje	14
Subárea:    Organización de servicio al Cliente	35
Estructura Curricular Opción No. 2	58
Bibliografía	60

## FUNDAMENTACION

El nuevo milenio conlleva grandes cambios en los niveles económicos y sociales, por lo que la educación debe ser el motor de desarrollo, en un contexto de cambio, fortaleciendo el sector productivo en un ambiente de equidad social. Los avances científicos y tecnológicos han forzado la revisión de la dirección del modelo económico que se ha venido utilizando en Costa Rica. Por lo tanto, el país debe responder a un nuevo modelo que enfrente retos de la globalización, de calidad. De desarrollo sostenible y la competitividad a nivel mundial.

Actualmente la actividad turística representa para Costa Rica una fuente importante de divisas, especialmente si se considera el deterioro que han sufrido las fuentes tradicionales de ingresos. El elevado crecimiento del sector turismo, representa uno de los cambios estructurales que ha experimentado la economía costarricense en los últimos años. Entre las actividades productivas favorecidas con la apertura comercial y la política de promoción de exportaciones, ésta actividad ha demostrado un mejor desempeño económico. Su aporte de hasta un 30% del valor de las exportaciones totales, ha contribuido a reducir la vulnerabilidad de la economía del país.

La Industria de la Hotelería es una actividad compleja y diversa, íntimamente relacionada con los viajes. Los dueños de estos establecimientos son desde pequeños empresarios hasta corporaciones multinacionales. Por lo tanto, el recurso humano para atender este sector debe ser multifuncional, por la importancia de dar un servicio de calidad, ya que es fundamental en la imagen que se da del país.

La creciente importancia de los servicios en la producción, el rápido cambio tecnológico en las diferentes industrias y las innovaciones en materia de comercialización de bienes y servicios ha permitido que la industria del hospedaje coadyuve a la generación de empleos, especialmente en aquellas áreas que se localizan cerca o dentro de las principales áreas turísticas y que han proliferado como ejemplo de desarrollo rural.

Este subsector está asociado con el crecimiento de hoteles y restaurantes y se ha convertido en un negocio que se incrementa año tras año, de modo que la movilización de recursos técnicos, financieros y humanos, pueden crear fuertes incentivos para mejorar la productividad local de desarrollo, disminuir las brechas sociales y fortalecer la gestión responsable del patrimonio natural. De tal modo que haya articulación entre empresarios locales y mayoristas de turismo.

Es importante resaltar la necesidad de capacitar recursos humanos para brindar una atención oportuna en el servicio de modo que sea compatible en contenido, variedad y calidad a las demandas de los clientes.

Los cambios y transformaciones, deben ser la prioridad en la educación en el proceso de globalización. Los procesos de ajuste no serían posibles, con el ritmo y extensión con que hoy

se están dando, sin la concurrencia de la tecnología, incluso porque la capacidad de aprovechamiento y desarrollo tecnológico de un país depende estrechamente de la formación de los recursos humanos.

De modo que la excelencia en el mundo del trabajo se obtiene de la educación técnica. Se debe impulsar una enseñanza a tono con los avances de la ciencia y tecnología, sin descuidar los valores universales, preparando al individuo sobre bases sociales sólidas, en armonía con nuestros valores y nuestra legislación.

La educación como eje fundamental en la realización personal y social, debe fomentar el crecimiento socioeconómico y cultural del país, haciéndole frente a los retos del siglo XXI.

Conocedores de las tendencias del mercado laboral en que se aumentan las demandas de profesionales en el campo comercial y de servicio, y particularmente, de técnicos en el nivel medio, en la especialidad de Alimentos y Bebidas, con conocimientos actualizados, a la altura de los parámetros establecidos en el ámbito mundial e internacional; se asume el reto de propiciar la actualización de los programas de estudio que respondan a esas necesidades imperiosas.

Esa formación debe ser integral, es decir, debe permitir un desarrollo pleno de la personalidad equilibrada en aspectos cognoscitivo, afectivo y psicomotor. Prevalece, pues, la posibilidad de construir y reconstruir el aprendizaje, fortaleciendo los valores y formando actitudes; asimismo, juzgar y aplicar destrezas psicomotoras para la realización de labores que logren productos de calidad, competitivos y eficientes.

Por consiguiente, la promoción de técnicos en el nivel medio que se formarán a partir de un diseño curricular, tiene orientaciones explícitas en los objetivos, temas y subtemas enunciados en los contenidos, mediante los procedimientos para el logro de procedimientos mentales y estructuras de pensamiento necesarios, que se busca facilitar en el desarrollo psicoafectivo, social y facilitar la integración de los educandos al mundo del trabajo, con los conocimientos particulares de la especialidad.

## ORIENTACIONES GENERALES PARA LA LABOR DOCENTE

Este programa de estudio, refleja la intencionalidad de aportar un valor agregado para la vida del estudiante, con una estructura programática que explicita, detalladamente, los contenidos que se deben desarrollar en cada sub-área y en cada unidad de estudio, que le permiten al docente guiar en forma ordenada el proceso de construcción de conocimientos en el taller y en el entorno. El docente puede desarrollar otros contenidos además de los que aquí se presentan, **pero no debe sustituir unos por otros**; esto con la finalidad de que en todos los colegios se brinde igualdad de oportunidades.

**Los objetivos** que se incluyen en el programa, tienen un grado de generalidad que le proporciona al docente la oportunidad de elaborar objetivos específicos al realizar el planeamiento de su práctica pedagógica. Los objetivos que redacte el docente deben reflejar los cambios de conducta que el alumno debe alcanzar a corto plazo, diaria o semanalmente, en el nivel de conocimiento, valores, actitudes, habilidades y destrezas.

**Los procedimientos** que se sugieren, son solo eso, sugerencias. El docente puede hacer uso de toda su creatividad y experiencia para emplear los más adecuados en el logro de los objetivos específicos que él plantee.

Los procedimientos aquí sugeridos le servirán de orientación, de punto de partida, para plantear los que considere más apropiados, sin perder de vista que los mismos deben propiciar el desarrollo del pensamiento del alumno para construir su aprendizaje. Se debe fomentar la aplicación de estrategias cognitivas que contribuyan a la formación de un estudiante crítico y analítico, tales como: Comparación, Clasificación, Organización, Interpretación, Aplicación, Experimentación, Análisis, Identificación, Discusión, Síntesis, Evaluación, Planteamiento de soluciones, etc.

**Los criterios de evaluación** se refieren a objetivos evaluables; son productos observables y medibles que se esperan del estudiante. El logro de estos objetivos evaluables permitirán al docente dar seguimiento al progreso individual del estudiante y retroalimentar el proceso de aprendizaje cuando así lo requiera el alumno. Estos criterios son la base para elaborar pruebas teóricas o de ejecución, ya que en ellos se refleja el producto final esperado en cada objetivo.

Al inicio de cada unidad de estudio, se plantea un **tiempo estimado** para su desarrollo. Esta asignación de tiempo es flexible; el docente puede ampliar o disminuir, prudencialmente, el número de horas, fundamentado en su experiencia y en el uso de procedimientos apropiados, **sin detrimento de la profundidad con que se deben desarrollar los temas**.

**Los valores y actitudes** que se especifican en cada unidad de estudio, deben ser tema de reflexión al inicio de la jornada diaria y deben reforzarse en el transcurso de ella en los momentos pertinentes y con la frecuencia que se considere necesaria.

Se recomienda al docente, utilizar activa, participativa y promotora del aprendizaje significativo y dinámico, por lo que debe hacerse una cuidadosa elección de métodos y técnicas didácticos para el logro efectivo en la formación de los educandos y educandas.

**Algunas orientaciones generales:**

El docente debe aplicar técnicas y procedimientos didácticos que propicien la construcción y reconstrucción del conocimiento, la criticidad y la autogestión.

Debe haber equilibrio entre la teoría y la práctica para el desarrollo de habilidades, destrezas, actitudes y procesos de pensamiento para la formación necesaria de los estudiantes.

Las dificultades que surjan deberán ser superadas a nivel de Departamento o de la Asesoría.

Debe fomentarse la relación con los empresarios, y el entorno, por medio de visitas formales para conocimiento de los equipos materiales, contenidos, cuestionarios y otros.

Buscar contactos con los profesionales y empresas que tengan relación con la especialidad.

Los valores deben ser temas de reflexión constante en todas las sub-áreas, para la formación humanística y la adecuación a un contexto social.

Para que el estudiante logre aprender a aprender, a analizar, a juzgar, a criticar en sentido positivo, a evaluar y reconocer la calidad en los trabajos elaborados, es necesario la formación de ambientes educativos democráticos, dinámicos y participativos.

La relación del aprendizaje con lo cotidiano debe tener significado duradero.

Se le deben proporcionar al discente, conocimientos tecnológicos para enfrentar los retos y proyectarse de manera integral en su campo.

Las giras, excursiones, visitas y los laboratorio de campo están indicados en los procedimientos y deben planearse con base en los objetivos de la unidad.

Las pasantías son fundamentales para el cumplimiento del desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje y deben planearse cuando se indique en los procedimientos y cuando el o la docente lo considere necesario.

## **SUGERENCIAS GENERALES PARA LA EVALUACIÓN**

La evaluación debe estar orientada tanto hacia el seguimiento del proceso de aprendizaje como a la valoración del producto. Se debe tener presente las tres funciones de la evaluación: diagnóstica para determinar el conocimiento que posee el estudiante con respecto a la especialidad; formativa que permita reorientar y rectificar el quehacer educativo como un constante proceso de ajuste, en función de los logros del estudiante y sumativa con el propósito de valorar el producto final del proceso; en tres dimensiones: cognitivo, socioafectivo y psicomotor.

Por ser, la mayoría de las especialidades técnicas, más prácticas que teóricas, deben evaluarse con instrumentos que permitan valorar las evidencias objetiva y continuamente, del trabajo realizado en el taller, laboratorio o finca; tales como lista de cotejo, escalas de calificación pruebas de ejecución, pruebas prácticas en términos de proyectos terminados, en los cuales el estudiante demuestra el dominio de un aprendizaje cognitivo o motriz; el desarrollo de una destreza; o el desarrollo progresivo de una habilidad. Esta demostración debe ser consistente en el tiempo y tangible ante la percepción humana.

Es necesario tener presente que en cada sub-área se debe aplicar la normativa vigente, con el propósito de evaluar cada una de ellas en forma independiente, en cada período.

## **EL PLANEAMIENTO DEL DOCENTE**

Este programa debe ser utilizado por el profesor al elaborar los siguientes planes:

### **1. Plan Anual por sub-área**

Consiste en:

Destacar los valores y actitudes que se fomentarán durante el año en la sub-área.

Elaborar un cronograma que muestre las horas que se destinarán a cada unidad de estudio y la secuencia lógica de las unidades.

Lista de recursos que debe aportar la institución para el desarrollo del programa respectivo.

Este plan es el que debe ser entregado al Director al inicio del curso lectivo

### **2. Plan de práctica pedagógica por sub-área**

Se debe usar el mismo esquema que se presenta en los programas, con la diferencia de que los objetivos deben ser específicos, de acuerdo con el tema por desarrollar.

Este plan puede ser preparado por unidad de estudio. Es de uso diario y puede ser supervisado por el Director, en el momento que juzgue oportuno para comprobar que el desarrollo del programa sea congruente con lo planificado en el cronograma que se le entregó al inicio del curso lectivo.



## **PERFIL PROFESIONAL TÉCNICO EN EL NIVEL MEDIO**

1. Interpreta información técnica relacionada con la especialidad.
2. Transmite instrucciones técnicas con claridad, empleando la comunicación apropiada.
3. Demuestra habilidad y destreza en las tareas propias de la especialidad.
4. Dirige procesos de producción, cumpliendo las instrucciones de los técnicos superiores.
5. Propone soluciones a los problemas que se presentan en el proceso de producción.
6. Elabora y evalúa proyectos de la especialidad.
7. Demuestra calidad en su trabajo.
8. Utiliza la computadora como herramienta en las tareas propias de la especialidad.
9. Aplica normas de Salud Ocupacional.
10. Demuestra ética profesional en el cumplimiento de las tareas que forman parte de la especialidad.
11. Protege el medio ambiente, eliminando los focos de contaminación que se originan en los procesos de producción.
12. Usa racionalmente los materiales, equipos y utensilios que se requieren en la especialidad.
13. Utiliza tecnología apropiada en la especialidad para contribuir a la competitividad, calidad y desarrollo del país.

## **PERFIL OCUPACIONAL**

1. Planifica labores de recepción utilizando procedimientos administrativos
2. Elabora reportes de entrada y salida de los huéspedes y efectúa los trámites correspondientes
3. Ofrece información de los servicios del hotel a los huéspedes
4. Aplica adecuadamente conocimientos de recursos turísticos para ofrecer información de calidad al cliente
5. Resuelve solicitudes e inquietudes de los huéspedes en forma eficiente en inglés y español
6. Redacta en inglés y español documentos utilizados en los diferentes departamentos del hotel
7. Aplica técnicas de mercadeo y ventas en los servicios de eventos especiales, catering service restaurante, recepción
8. Maneja el programa del sistema de reservaciones y lo interpreta eficazmente
9. Utiliza adecuadamente los procedimientos y aptitudes para trabajar en equipo
10. Supervisa labores operativas del personal de recepción
11. Elabora los reportes de cierre de turno
12. Aplica técnicas de servicio al cliente en la atención de los huéspedes
13. Comunica eficazmente información oral y escrita en inglés y español
14. Elabora conciliaciones bancarias por saldos ajustados
15. Aplica normas de salud ocupacional en las diferentes áreas de trabajo del hotel
16. Aplica la computación como herramienta básica en los diferentes departamentos de hotel
17. Organiza adecuadamente los procedimientos operativos del área de restaurantes

18. Aplica técnicas adecuadas en la venta de productos del restaurante
19. Ejecuta labores de limpieza de las áreas de restaurante
20. Organiza el equipo utilizado en el área de restaurante
21. Realiza la puesta a punto del área de restaurante
22. Realiza el montaje de mesas de acuerdo a la oferta del restaurante y del catering service
23. Acondiciona correctamente el equipo para la puesta a punto de las mesas
24. Aplica normas de higiene y presentación personal en la labor diaria
25. Aplica correctamente el procedimiento para la toma de orden de los clientes
26. Tramita ordenes de pedido a los departamentos utilizando el procedimiento adecuado
27. Dispone correctamente el montaje de buffet de acuerdo al tipo de evento organizado
28. Aplica procedimientos adecuados en la organización de eventos acorde al tipo de actividad planeada
29. Elabora presupuestos para diferentes tipos de eventos

## **OBJETIVOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD**

1. Elaborar un Inventario Turístico para ubicar productos potenciales.
2. Confeccionar perfiles de turistas para elaborar productos de mercado.
3. Analizar la oferta turística actual para ofrecer nuevas opciones de venta.
4. Ofrecer información general del país a los turistas.
5. Aplicar las herramientas básicas del uso de la computadora.
6. Confeccionar un proyecto de pequeña empresa aplicable al sector turístico.
7. Elaborar un Plan de Mercadeo a una empresa turística.
8. Aplicar normas de calidad a una empresa .

**ESPECIALIDAD TURISMO EN  
HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES  
ESTRUCTURA CURRICULAR  
ÁREA TECNOLÓGICA**

**Opción 1**

SUB-AREAS*	X	XI	XII
Recursos Turísticos	8	-	-
Gestión Turística Empresarial	12	-	-
Inglés para la conversación	4	4	4
Tecnología del Hospedaje	-	12	-
Técnicas de Servicio para Hotel	-	8	-
Gestión Operativa de Hospedaje	-	-	12
Organización de Servicios al Cliente	-	-	8
<b>TOTAL</b>	24	24	24

\* Las lecciones son de 60 minutos

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA  
MODALIDAD COMERCIAL Y SERVICIOS**

**SUB-ÁREA**

**GESTIÓN OPERATIVA DE HOSPEDAJE**

## **DESCRIPCIÓN:**

El proceso de enseñanza y aprendizaje permite que el estudiante conozca la gestión del departamento y sea capaz de coordinar las actividades que estén a su cargo. La subárea está diseñada para que el estudiante adquiera las Técnicas básicas de chequeo de huéspedes y procedimientos del departamento de recepción y reservaciones utilizando la computación como herramienta básica.

Se recomienda que dentro del planeamiento docente se incluyan las pasantías de los estudiantes con la finalidad de que aplique los conocimientos a la situación real de la empresa hotelera y adquiera destrezas y habilidades que estén acorde a la realidad. Además de que sistematice los conocimientos y pueda sugerir mejoras.

El docente debe planear cada lección de modo que tenga presente el uso del uniforme, la excelente presentación personal, la salud ocupacional, y la calidad en el servicio al cliente, ya que son aspectos básicos a aplicar en cada procedimiento, para asegurar que el proceso de aprendizaje esté acorde a las necesidades del sector.

## **OBJETIVOS GENERALES**

1. Realizar las operaciones básicas del Departamento de Recepción y Reservas de un hotel.
2. Utilizar la computación como herramienta básica en las operaciones del Departamento de Reservas y Recepción.
3. Elaborar procedimientos de atención a clientes.
4. Interpretar las disposiciones generales de los establecimientos hoteleros en Costa Rica
5. Analizar la importancia de las relaciones humanas con los huéspedes



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO**

Modalidad Comercial y Servicios

Subárea: Gestión Operativa de Hospedaje

Unidad de Estudio: **Funciones Operativas de Ama de Llaves**

Especialidad: Hotelería y Eventos Especiales

Año: XII

Tiempo Estimado: 130 horas

Valores y Actitudes:

1. Actitud positiva por aplicar las normas de sanidad
2. Interés por mantener el área de preparación de alimentos limpia y desinfectada
3. Flexibilidad para realizar ajustes y cambios necesarios para corregir errores y asumir nuevos retos

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
1. Analizar el funcionamiento del departamentos de ama de llaves de un hotel	1.1 Características y funciones del departamento de ama de llaves <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Personal</li> <li>❖ Funciones</li> <li>❖ Presentación personal</li> <li>❖ Normas y reglas a seguir</li> <li>❖ Relaciones humanas</li> <li>❖ Cualidades personales</li> <li>❖ Calidad en el servicio</li> </ul> 1.2 Equipo, materiales y mobiliario de: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Bodega de pisos</li> <li>❖ Habitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Descripción de las características departamento de ama de llaves</li> <li>❖ Análisis de las funciones que debe tener el personal del departamento</li> <li>❖ Clasificación del equipo, materiales y mobiliario de uso diario de limpieza de habitaciones</li> </ul>	El estudiante y la estudiante: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explica las funciones y características que debe tener el personal del departamento</li> <li>❖ Diferencia el equipo, materiales y mobiliario de uso diario de limpieza de habitaciones mediante el uso de un listado de requerimientos</li> </ul>

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>2. Aplicación de la limpieza diaria de habitaciones</p>	<p>1.3 Documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Formularios</li> <li>❖ Listas</li> <li>❖ Controles</li> <li>❖ Reportes</li> </ul> <p>1.4 Habitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Características</li> <li>❖ Estado</li> </ul> <p>2.1 Plan de limpieza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Organización del equipo y materiales a utilizar</li> </ul> <p>2.2 Montaje de carro de limpieza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Disposición de materiales</li> </ul> <p>2.3 Estado de las habitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Bloqueadas</li> <li>❖ Ocupadas</li> <li>❖ De salida</li> <li>❖ Cambio de habitación</li> <li>❖ Otros</li> </ul> <p>2.4 Documentación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explicación de la forma de llenar la documentación</li> <li>❖ Especificación de requerimientos para llenar la documentación</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Seleccionar el equipo y los materiales a utilizar para la limpieza</li> <li>❖ Explicación de los pasos para el montaje del carro de limpieza y disposición de materiales</li> <li>❖ Verificación del estado de las habitaciones</li> <li>❖ Aplicación de la forma de llenar la documentación y envío a otros departamentos</li> </ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elabora el llenado de documentación haciendo uso de la papelería</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Selecciona el equipo y los materiales a utilizar para la limpieza</li> <li>❖ Demuestra los pasos para el montaje del carro de limpieza</li> <li>❖ Aplica la forma correcta de llenar la documentación y envío a otros departamentos</li> </ul>

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
3. Aplicar los procedimientos para la limpieza de habitaciones	3.1 Pasos para la limpieza de : <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Equipo</li> <li>❖ Habitación</li> <li>❖ Cuarto de baño</li> <li>❖ Áreas públicas del Hotel</li> </ul> 3.2 Arreglo de la cama	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explicación de los procedimientos de limpieza de cada área correspondiente al departamento de ama de llaves</li> <li>❖ Aplicación de los procedimientos de limpieza de cada área correspondiente al departamento</li> <li>❖ Explicación de los pasos para hacer la cama</li> <li>❖ Aplicación del procedimiento para arreglar la cama</li> </ul>	El estudiante y la estudiante: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identifica los procedimientos de limpieza de cada área correspondiente al departamento de ama de llaves</li> <li>❖ Demuestra los procedimientos de limpieza de cada área correspondiente al departamento               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ordena la cama según el procedimiento adecuado</li> </ul> </li> </ul>
4. Planificar un plan de pasantías para la aplicación de conocimientos adquiridos	4.1 Plan de trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Hoteles de la región o localidad</li> <li>❖ Recursos a utilizar</li> <li>❖ Distribución de los estudiantes</li> <li>❖ Ejecución del Plan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elaboración de un plan de pasantías diseñado para que los estudiantes apliquen los conocimientos vistos en clase</li> <li>❖ Selección de hoteles de la localidad o región para enviar a los estudiantes</li> <li>❖ Verificación del desempeño de los estudiantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Aplica los conocimientos recibidos en clase durante la pasantía</li> <li>❖ Demuestra excelencia en el trabajo que desempeña</li> </ul>

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p>5. Aplicar los procedimientos del departamento de lavandería</p>	<p>5.1 Departamento de lavandería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Funciones</li> <li>❖ Características del servicio del servicio a los huéspedes</li> </ul> <p>5.2 Documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Controles</li> <li>❖ Listas</li> <li>❖ Reportes</li> </ul> <p>5.3 Procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Lavado</li> <li>❖ Planchado</li> <li>❖ Entrega de lencería</li> <li>❖ Mantelería</li> <li>❖ Distribución de ropa a huéspedes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Descripción de las características y funciones del departamento de lavandería</li> <li>❖ Clasificación del equipo, materiales y mobiliario de uso diario de la lavandería</li> <li>❖ Explicación de la forma de llenar la documentación</li> <li>❖ Utilización de la forma de llenar la documentación del departamento</li> <li>❖ Explicación de los procedimientos de lavado, entrega y distribución de ropa</li> <li>❖ Aplicación de los procedimientos de lavado, entrega y distribución de ropa</li> </ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identifica las funciones y características que debe tener el personal del departamento</li> <li>❖ Clasifica el equipo, materiales y mobiliario de uso diario de la lavandería haciendo uso de un inventario</li> <li>❖ Aplica la forma correcta de llenar la documentación</li> <li>❖ Aplica los procedimientos de lavado, entrega y distribución de ropa</li> </ul>

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
6. Distingue las funciones del departamento de mantenimiento	<p>6.1 Departamento de Mantenimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Funciones</li> <li>❖ Calidad en el servicio</li> <li>❖ Equipo y herramientas</li> <li>❖ Mantenimiento</li> </ul> <p>6.3 Tipos de reportes</p> <p>6.2 Otros departamentos</p> <p>6.4 Mantenimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Correctivo</li> <li>❖ Preventivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Descripción de las características generales del departamento</li> <li>❖ Descripción de los tipos de reportes <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reconocimiento de los equipos del departamento de Mantenimiento</li> </ul> </li> <li>❖ Relación del departamento con el resto del hotel</li> <li>❖ Mención de la importancia del mantenimiento correctivo y preventivo dentro de las instalaciones de un hotel</li> <li>❖ Examinar las áreas de un hotel para el diseño de un plan de mantenimiento</li> </ul>	<p>El estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conoce los equipos del departamento de Mantenimiento</li> <li>❖ Explica la importancia del mantenimiento correctivo y preventivo dentro de las instalaciones de un hotel</li> <li>❖ Elabora un plan de mantenimiento correctivo y preventivo para un área de hotel</li> </ul>

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO**

Modalidad Comercial y Servicios

Subárea: Gestión Operativa de Hospedaje

Unidad de Estudio: **Introducción a la Preparación de Alimentos**

Especialidad: Hotelería y Eventos Especiales

Año: XII

Tiempo Estimado: 86 horas

Valores y Actitudes:

1. Responsabilidad para el manejo de productos para la elaboración de platillos
2. Capacidad creadora para confeccionar nuevos platillos
3. Disposición de mantener una comunicación efectiva con los compañeros y compañeras
4. Interés por aprovechar al máximo los insumos

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
1. Analizar la importancia de la planificación de los insumos de acuerdo a los menús planeados	1.1 Aspectos a tomar en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Balance nutricional</li> <li>❖ Aprovechamiento máximo de la materia prima</li> <li>❖ Crecimiento de bacterias en los productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Discusión grupal de las ventajas del balance nutricional de los alimentos</li> <li>❖ Análisis del aprovechamiento máximo de los productos a utilizar en cada menú</li> <li>❖ Detección de crecimiento de bacterias en los productos</li> <li>❖ Analizar la forma de aprovechar al máximo la materia prima</li> </ul>	El estudiante y la estudiante: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cita la importancia del balance nutricional y el aprovechamiento máximo de productos</li> <li>❖ Selecciona productos para detectar crecimiento de bacterias por medio de un cuadro comparativo</li> <li>❖ Examina la forma de aprovechar al máximo la materia prima</li> </ul>

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
2. Analizar los factores de planeación del menú de acuerdo al servicio y demanda de los clientes	<p>1.1 Menú:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Orígenes</li> <li>❖ Reglas para la composición</li> <li>❖ Planeación</li> </ul> <p>1.2 Costos</p> <p>1.2.1 Receta estándar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ingredientes</li> <li>❖ Cantidades</li> </ul> <p>1.2.2. Costo de materia prima y las especificaciones estándar</p> <p>1.2.3 Costo estándar del producto terminado</p> <p>1.2.4 Precio de venta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Investigación bibliográfica acerca de los orígenes, reglas y planeación de los menús</li> <li>❖ Análisis grupal acerca de los factores de la planeación del menú</li> <li>❖ Determinación de los costos de la materia prima y las especificaciones estándar</li> <li>❖ Cálculo del costo del producto y precio de venta</li> <li>❖ Realización de prácticas relacionadas con la planificación del menú</li> <li>❖ Utilización del equipo de cómputo para la elaboración de costos</li> </ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explica la importancia de elaborar el planeamiento de productos o menús a utilizar en cada elaboración u objetivo del curso</li> <li>❖ Análisis de los factores de la planeación del menú</li> <li>❖ Elaborar costos de materia prima y las especificaciones estándar</li> <li>❖ Resuelve ejemplos de costos de menús</li> </ul>

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Diferenciar las características de restaurantes pequeños	1.1 Características de: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cafés</li> <li>❖ Cafeterías</li> <li>❖ Pequeños restaurantes               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Clientes</li> </ul> </li> <li>❖ Oferta</li> </ul> 1.2 Factores de éxito en la operación de los restaurantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Indagación grupal acerca de las características de Cafés, cafeterías, pequeños restaurantes calidad turística</li> <li>❖ Clasificación de los tipos de establecimientos y su funcionamiento</li> <li>❖ Análisis de los factores de éxito en la operación de los restaurantes</li> <li>❖ Relación con la clientela</li> </ul>	El estudiante y la estudiante: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explica los tipos de restaurantes pequeños mediante una exposición</li> <li>❖ Elabora una clasificación de las características de Cafés, cafeterías y pequeños restaurantes de calidad turística</li> <li>❖ Selecciona factores de éxito en la operación de los restaurantes pequeños</li> </ul>
4. Distinguir las funciones del recurso humano dentro de las divisiones de un departamento de alimentos y bebidas	3.1 Organigrama del departamento 3.2 Áreas operativas y subáreas: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Producción de alimentos</li> <li>❖ Servicio de alimentos y bebidas</li> <li>❖ Banquetes y fiestas</li> <li>❖ Servicio a las habitaciones</li> </ul> 3.2 Funciones del personal <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Responsabilidades</li> <li>❖ Distribución física</li> </ul> 3.3 Normas de prevención	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explicación del organigrama de un restaurante o del departamento de alimentos y bebidas de un hotel</li> <li>❖ Caracterización de cada área y subárea del establecimiento</li> <li>❖ Análisis crítico de las funciones del recurso humano</li> <li>❖ Reconocimiento acerca de la importancia de la ubicación física del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Caracteriza cada área y subárea de un establecimiento de alimentos y bebidas</li> <li>❖ Describe las funciones del recurso humano mediante un diagrama de flujo</li> <li>❖ Explica la importancia de la ubicación adecuada del personal</li> </ul>



--	--	--	--

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p>5. Analizar las normas de consumo y sanidad del reglamento de los restaurantes</p>	<p>5.1 Terminología de la higiene dentro de los establecimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Alimentos</li> <li>❖ Desinfección</li> <li>❖ Empleado</li> <li>❖ Limpieza</li> <li>❖ Restaurante</li> <li>❖ Utensilios</li> </ul> <p>5.2 Condiciones generales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Los utensilios</li> <li>❖ Los alimentos</li> <li>❖ Los manipuladores</li> <li>❖ La higiene</li> <li>❖ Permisos de funcionamiento</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Modificación de la ley 7633 (Horario de Expendio de licores)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definición de términos generales utilizados en el Reglamento de los Restaurantes</li> <li>❖ Análisis grupal de las condiciones generales que deben tener todos los establecimientos de preparación de alimentos</li> <li>❖ Análisis de las condiciones generales del reglamento de restaurantes</li> <li>❖ Discusión grupal de la modificación de la Ley 7633</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identifica términos generales de los establecimientos</li> <li>❖ Elabora un listado de recomendaciones de normas de consumo y sanidad que deben observar los restaurantes</li> <li>❖ Resuelve casos con base en la modificación de la Ley 7633</li> </ul>

--	--	--	--

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
6. Examinar los requisitos de los establecimientos de alimentación al público	6.1 Requisitos de los servicios de alimentación 6.2 Requisitos de los equipos y utensilios 6.3 Permisos de funcionamiento 6.4 Requisitos de los alimentos 6.5 Requisitos de los manipuladores	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reconocimiento de las principales disposiciones del reglamento de Higiene y Seguridad Industrial</li> <li>❖ Valoración de la importancia de cumplir con los requisitos del reglamento en los establecimientos de preparación de alimentos</li> <li>❖ Análisis del cumplimiento del reglamento en establecimientos de preparación de alimentos cercanos al colegio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Especifica los requisitos que deben mantener los establecimientos de preparación de alimentos</li> <li>❖ Explicación de la importancia de mantener la calidad en el servicio de preparación de alimentos en los establecimientos de alimentación al público</li> </ul>

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
7. Describe los requisitos de los establecimientos de alimentación al público	<p>6.1 Requisitos de los servicios de alimentación</p> <p>6.2 Requisitos de los equipos y utensilios</p> <p>6.3 Permisos de funcionamiento</p> <p>6.4 Requisitos de los alimentos</p> <p>6.5 Requisitos de los manipuladores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Caracterización de las principales disposiciones del reglamento de Higiene y Seguridad Industrial</li> <li>❖ Explicación de la importancia de mantener los requisitos dentro de los establecimientos de preparación de alimentos</li> <li>❖ Explicación de la importancia de mantener la calidad en el servicio de preparación de alimentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Caracterización de las principales disposiciones del reglamento de Higiene y Seguridad Industrial</li> <li>❖ Enumera las disposiciones principales del reglamento</li> <li>❖ Explicación de la importancia de mantener la calidad en el servicio de preparación de alimentos</li> </ul>

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO**

Modalidad Comercial y Servicios  
Subárea: Gestión Operativa de Hospedaje  
Unidad de Estudio: **Especialidades de Cocina Rápida**

Especialidad: Hotelería y Eventos Especiales  
Año: XII  
Tiempo Estimado: 104 horas

Valores y Actitudes:

1. Responsabilidad para el manejo de productos para la elaboración de platillos
2. Capacidad creadora para confeccionar nuevos platillos
3. Disposición de mantener una comunicación efectiva con los compañeros y compañeras
4. Interés por aprovechar al máximo los insumos

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
1. Seleccionar ingredientes para la preparación de ensaladas, entradas y cocteles	1.1 Ensaladas: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Del tiempo</li> <li>❖ Verdes</li> <li>❖ Del chef</li> <li>❖ Mixtas o compuestas</li> <li>❖ Ensaladillas</li> </ul> 1.2 Cocteles: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ceviches</li> <li>❖ Salpicón</li> <li>❖ Salsas</li> <li>❖ Vinagretas</li> <li>❖ Mayonesas</li> <li>❖ Otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explicación de la composición de los ensaladas, entradas y cocteles</li> <li>❖ Preparación de la puesta a punto para la elaboración de los platillos planeados</li> <li>❖ Utilización de las técnicas de preelaboración de los productos siguiendo las normas de higiene y manipulación de alimentos adecuadas</li> </ul>	El estudiante y la estudiante: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explica la composición de los ensaladas, entradas y cocteles</li> <li>❖ Realiza la puesta a punto para la elaboración de los platillos planeados</li> </ul>

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>2. Aplicar las técnicas de preparación de Sandwiches, canapés, aperitivos y hamburguesas</p>	<p>1.3 Decoración y presentación</p> <p>2.1 Sandwiches, canapés, aperitivos y hamburguesas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Origen</li> <li>❖ Características</li> <li>❖ Tipos de ingredientes</li> </ul> <p>2.2 Clasificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tostadas</li> <li>❖ Sandwiches fríos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Demostración de los procedimientos para la preparación de menús</li> <li>❖ Elaboración de ensaladas, entradas cocteles y vinagretas</li> <li>❖ Demostración de los acabados finales para su presentación final</li> <li>❖ Explicación del origen de los sandwiches, canapés, aperitivos, hamburguesas</li> <li>❖ Análisis de las características y tipos de ingredientes</li> <li>❖ Preparación de la puesta a punto para la elaboración del menú planeado</li> </ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Utiliza las técnicas de preelaboración de los productos siguiendo las normas de higiene y manipulación de alimentos adecuadas</li> <li>❖ Demuestra los procedimientos para la preparación de ensaladas, entradas cocteles y vinagretas</li> <li>❖ Define el origen de los sandwiches, canapés, aperitivos, hamburguesas</li> <li>❖ Explica las características y tipos de ingredientes</li> </ul>

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Calientes</li> <li>❖ Canapés</li> <li>❖ Hamburguesas</li> </ul> <p>2.3 Técnicas de preparación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tipos de ingredientes</li> <li>❖ Tipos de relleno</li> <li>❖ Tipos de pastas</li> </ul> <p>2.4 Técnicas de preparación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sandwiches</li> <li>❖ Canapés</li> <li>❖ Hamburguesas</li> <li>❖ Aperitivos</li> </ul>	<p>Selección de los ingredientes indicados de acuerdo a la preparación seleccionada</p> <p>Utilización de las técnicas de prelaboración de los productos siguiendo las normas de higiene y manipulación de alimentos adecuadas</p> <p>Demostración de los procedimientos para la preparación</p> <p>Aplicación de los procedimientos de preparación de sandwiches canapés, aperitivos y hamburguesas</p>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Prepara la puesta a punto para la elaboración del menú planeado</li> <li>❖ Elabora productos siguiendo las normas de higiene y manipulación de alimentos adecuadas</li> <li>❖ Demuestra los procedimientos para la preparación de sandwiches canapés, aperitivos y hamburguesas</li> </ul>

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p>3. Elaborar diferentes tipos de postres y especialidades más comunes de la oferta gastronómica de un restaurante</p>	<p>3.1 Tipos de postres:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Frutas</li> <li>❖ Pastelería</li> <li>❖ Helados</li> <li>❖ Pasteles</li> </ul> <p>3.2 Calientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cremas</li> <li>❖ Souflés</li> <li>❖ Crepes</li> <li>❖ Buñuelos</li> <li>❖ Tortillas</li> <li>❖ Puddings souflés</li> <li>❖ Frutas en almíbar</li> </ul> <p>3.3 Fríos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cremas</li> <li>❖ Compotas</li> <li>❖ Jaleas</li> <li>❖ Puddings</li> <li>❖ Ensaladas de frutas</li> <li>❖ Helados</li> <li>❖ Sorbetes</li> <li>❖ Mousses</li> <li>❖ Bavarois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explicación de la importancia y atractividad de los postres en el servicio completo del menú</li> <li>❖ Explicación de la composición y clasificación de los grupos de postres</li> <li>❖ Preparación de la puesta a punto para la elaboración de los postres planeados</li> <li>❖ Selección de los ingredientes indicados de acuerdo al tipo de elaboración planeada</li> <li>❖ Utilización de las técnicas de preelaboración de los productos siguiendo las normas de higiene y manipulación de alimentos adecuadas</li> <li>❖ Demostración de los procedimientos para la preparación de postres</li> </ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Define la importancia y atractividad de los postres en el servicio completo del menú</li> <li>❖ Identifica la composición y clasificación de los grupos de postres</li> <li>❖ Realiza la puesta a punto para la elaboración de los postres planeados</li> <li>❖ Diferencia los ingredientes indicados de acuerdo al tipo de elaboración planeada</li> <li>❖ Utiliza las técnicas de preelaboración de los productos siguiendo las normas de higiene y manipulación de alimentos adecuadas</li> </ul>



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>5. Elaborar diferentes tipos de dulces y glaseados para la decoración de repostería</p>	<p>3.4 Simples y naturales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Frutas frescas</li> <li>❖ Quesos</li> </ul> <p>3.5 Especialidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Puddings</li> <li>❖ Savarin</li> <li>❖ Borrachos</li> <li>❖ Bavarois</li> <li>❖ Charlottes</li> <li>❖ Flambeados</li> <li>❖ De la casa</li> </ul> <p>5.1 Preparación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Almíbares</li> <li>❖ Glaseados</li> <li>❖ Salsas</li> <li>❖ Merengues</li> <li>❖ Cremas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elaboración de los postres planeados siguiendo los procedimientos descritos en la receta estándar</li> <li>❖ Explicación de la composición de dulces y glaseados</li> <li>❖ Selección de los ingredientes indicados de acuerdo al tipo de elaboración planeada</li> <li>❖ Explicación de las técnicas de elaboración de productos</li> <li>❖ Demostración de los procedimientos para la preparación de postres</li> </ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <p>Identifica la composición de dulces, glaseados y otras composiciones para la decoración de repostería</p> <p>Elabora productos para la decoración de repostería</p>

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p>4. Elaborar pastelería, repostería y panes más comúnmente servidos el servicio de la oferta gastronómica</p>	<p>4.1 Clasificación y tipos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pastelería</li> <li>❖ Repostería</li> <li>❖ Panes</li> </ul> <p>4.2 Generalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Materias primas</li> <li>❖ Métodos de preparación</li> <li>❖ Procesos de elaboración</li> <li>❖ Métodos de cocción</li> <li>❖ Montaje</li> <li>❖ Decoración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explicación de la importancia y atractividad de la pastelería, repostería y panes en la oferta gastronómica de un restaurante, cafetería o catering service</li> <li>❖ Explicación de la composición, clasificación y tipos de pastelería, repostería y panes</li> <li>❖ Preparación de la puesta a punto para la elaboración de pastelería, repostería y panes según lo planeado</li> <li>❖ Selección de los ingredientes indicados de acuerdo al tipo de elaboración planeada</li> <li>❖ Explicación de los métodos de preparación</li> <li>❖ Demostración de los procedimientos para la preparación de los productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Describe la importancia y atractividad de la pastelería, repostería y panes en la oferta gastronómica</li> <li>❖ Explica la composición y clasificación de la pastelería, repostería y panes</li> </ul>

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elaboración de los productos siguiendo los procedimientos indicados y las normas de higiene y manipulación de alimentos adecuadas</li> <li>❖ Explicación de las técnicas de decoración y presentación de los productos elaborados</li> <li>❖ Organización de los estudiantes para la venta de productos elaborados</li> </ul>	<p>El estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Demuestra los procedimientos para la preparación de los productos</li> <li>❖ Prepara productos siguiendo los procedimientos indicados</li> <li>❖ Selecciona las técnicas de decoración y presentación de los productos elaborados</li> </ul>

**SUBÁREA**

**ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE**

## **OBJETIVOS GENERALES:**

1. Preparar el servicio de montaje de eventos especiales
2. Organizar la puesta a punto del área de restaurante.
3. Aplicar las medidas de higiene y salud ocupacional en el servicio de restaurante.
4. Elaborar bebidas utilizando la creatividad .
5. Aplicar las técnicas de preparación de montaje de mesas.
6. Aplicar las etapas del procedimiento administrativos a la organización de eventos.

## DESCRIPCIÓN DE LA SUBÁREA

La subárea Organización del Servicio al Cliente está dividida en tres unidades de estudio: Organización de Eventos Especiales, Técnicas de Servicio de Restaurante y Servicio de Bebidas.

La unidad de Organización de eventos Especiales se caracteriza por describir los tipos de eventos corporativos y sociales y la aplicación de los tipos de servicio que se ofrecen. Además, se selecciona el menaje para cada montaje, de modo que el proceso de enseñanza y aprendizaje sea práctico y participativo.

En la unidad Técnicas de Servicio de Restaurantes se debe utilizar una metodología participativa de modo que se desarrollen las destrezas y habilidades en los estudiantes y tomar en cuenta la presentación personal y uso del uniforme; esto con la finalidad de que el estudiante crea su propio ambiente laboral y valore la importancia de la calidad continua en el servicio al cliente.

Servicio de Bebidas se fundamenta en la preparación de cocteles e infusiones. Son un valor agregado a la subárea, con la finalidad de que los estudiantes puedan conocer la elaboración de bebidas y logren planear una pequeña empresa de calidad con servicio de alimentos y bebidas rápidas..



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO**

Modalidad Comercial y Servicios  
Subárea: Gestión Operativa de Hospedaje  
Unidad de Estudio: **Organización de Eventos Especiales**

Especialidad: Hotelería y Eventos Especiales  
Año: XII  
Tiempo Estimado: 78 horas

Valores y Actitudes:

1. Capacidad por mantener buenas relaciones con las personas
2. Disposición para atender diversidad de clientes y resolver problemas
3. Capacidad para afrontar contingencias y resolverlas
4. Interés por colaborar con los compañeros y compañeras en diversas situaciones

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
1. Analizar los tipos de eventos que se suscitan a partir de las actividades sociales	1.1 Terminología básica: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Organización del departamento de banquetes</li> <li>❖ Recurso Humano</li> </ul> 1.2 Actividades específicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Políticas</li> <li>❖ Religiosas</li> <li>❖ Científicas</li> <li>❖ Educativas</li> <li>❖ Médicas</li> <li>❖ Otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definición de la terminología básica más usada en la organización de eventos</li> <li>❖ Descripción de la organización del departamento de banquetes</li> <li>❖ Caracterización de las actividades específicas más comunes en los eventos especiales</li> <li>❖ Análisis de los eventos especiales más comunes en las actividades sociales</li> </ul>	El estudiante: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Describe la terminología básica en la organización de eventos</li> <li>❖ Explica la organización del departamento de banquetes</li> </ul>



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>2. Diferenciar los tipos de servicio que se ofrecen en los eventos corporativos</p>	<p>1.2 Eventos Sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cumpleaños</li> <li>❖ Bodas</li> <li>❖ Cumpleaños</li> <li>❖ Bautizos</li> <li>❖ Primera comunión</li> <li>❖ Aniversarios</li> <li>❖ Reuniones</li> <li>❖ Despedidas de solteras</li> <li>❖ Baby Showers</li> <li>❖ Cenas bailables</li> <li>❖ Graduaciones</li> </ul> <p>2.1 Tipos de eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Congresos y convenciones</li> <li>❖ Seminarios</li> <li>❖ Simposios</li> <li>❖ Talleres</li> <li>❖ Encerronas</li> <li>❖ Ferias</li> <li>❖ Exposiciones</li> <li>❖ Juntas ejecutivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Clasificación de actividades y eventos sociales</li> <li>❖ Relación de las actividades y los eventos sociales</li> <li>❖ Caracterización de las actividades específicas más comunes en los tipos de eventos corporativos</li> <li>❖ Análisis crítico de los eventos corporativos</li> <li>❖ Indagación de los tipos de servicio que se ofrecen en los eventos especiales</li> </ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Distingue los tipos de eventos según las actividades sociales</li> <li>❖ Selecciona los eventos especiales más comunes y elabora un cuadro con las características de cada una de ellas</li> <li>❖ Define los tipos de eventos corporativos</li> <li>❖ Describe los tipos de servicio que se ofrecen en los eventos especiales</li> </ul>

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>3. Aplicar los procedimientos para los diferentes tipos de montajes de mesas</p>	<p>2.3 Tipos de servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Desayunos</li> <li>❖ Brunch</li> <li>❖ Cocteles</li> <li>❖ Coffee break</li> <li>❖ Almuerzos</li> <li>❖ Cenas</li> </ul> <p>2.4 Paquetes de menús</p> <p>3.1 Procedimientos para montajes de tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Auditorio</li> <li>❖ Conferencias</li> <li>❖ Reuniones</li> <li>❖ Mesa imperial</li> <li>❖ Escuela</li> <li>❖ Espiga</li> <li>❖ E</li> <li>❖ U</li> <li>❖ I</li> <li>❖ T</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Examinar las características de los banquetes y buffet</li> <li>❖ Elaboración de paquetes de menús según los eventos que se organizan</li> <li>❖ Descripción de la aplicación de áreas y medidas para los diferentes tipos de montajes de mesas</li> <li>❖ Investigación acerca de los procedimientos para la preparación de las mesas para las diferentes actividades descritas en la organización de eventos</li> <li>❖ Demostración de los procedimientos para el montaje de mesas</li> </ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Selecciona menús según las características del evento</li> <li>❖ Identifica las áreas y medidas para los diferentes tipos de montajes de mesas</li> <li>❖ Explica los procedimientos para la preparación de las mesas para las diferentes actividades descritas en la organización de eventos</li> </ul>

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>4. Seleccionar el menaje para el montaje de cada tipo de evento programado</p>	<p>3.2 Procedimientos para el montaje de mesas</p> <p>4.1 Montajes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mesas</li> <li>❖ Mantelería</li> <li>❖ Equipo</li> <li>❖ Vajilla</li> <li>❖ Cubiertos</li> <li>❖ Cristalería</li> <li>❖ Servilletas</li> <li>❖ Pequeño menaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Aplicación de los procedimientos para el montaje de los diferentes tipos de eventos</li> <li>❖ Selección de menaje para los montajes</li> <li>❖ Descripción de los tipos de puesta a punto de mesas para banquete</li> <li>❖ Demostración de los tipos de montaje para la puesta a punto</li> <li>❖ Aplicación de los montajes en situaciones reales</li> <li>❖ Relación de la puesta a punto de mesas según el evento planeado</li> </ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Distingue los procedimientos para el montaje de mesas</li> <li>❖ Demuestra los procedimientos para el montaje de los diferentes tipos de eventos</li> <li>❖ Distingue el menaje para los montajes de mesas</li> <li>❖ Explica los tipos de puesta a punto de mesas para banquetes</li> <li>❖ Demuestra los tipos de montaje para la puesta a punto en situaciones reales</li> <li>❖ Diferencia la puesta a punto de mesas según el evento planeado</li> </ul>

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>5. Aplicar técnicas para la decoración de mesas según el evento organizado</p> <p>6. Analizar las etapas del procedimiento administrativos en la organización de eventos</p>	<p>5.1 Decoración de mesas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tipos de eventos</li> <li>❖ Tipos de centros</li> <li>❖ Bases</li> <li>❖ Rellenos</li> <li>❖ Colores</li> <li>❖ Presentación</li> </ul> <p>6.1 Características de la organización de eventos</p> <p>6.2 Proceso administrativo de eventos especiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Planeación</li> <li>❖ Organización</li> <li>❖ Dirección</li> <li>❖ Control</li> </ul> <p>6. Promoción</p> <p>6.4 Servicios de apoyo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ayudas audiovisuales</li> <li>❖ Traductores</li> <li>❖ Transportes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explicación de diferentes tipos de técnicas para la decoración de mesas</li> <li>❖ Demostración de técnicas de decoración de mesas</li> <li>❖ Elaboración de decoraciones para mesas según el evento organizado</li> <li>❖ Exposición de trabajos realizados</li> <li>❖ Descripción de las etapas de la organización de eventos especiales con la ayuda de una persona organizadora de eventos</li> <li>❖ Identificación de los servicios de apoyo en la organización según el tipo de evento utilizando la técnica del portafolio</li> <li>❖ Explicación del proceso de promoción de un evento</li> <li>❖ Análisis de los servicios de apoyo</li> </ul>	<p>El estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explica diferentes tipos de técnicas para la decoración de mesas</li> <li>❖ Diseña decoraciones para mesas según el evento organizado utilizando todo tipo de materiales</li> <li>❖ Cita las etapas de la administración a la organización de eventos especiales</li> <li>❖ Describe los servicios de apoyo en la organización según el tipo de eventos</li> <li>❖ Elabora un portafolio con la información de la organización de eventos especiales</li> </ul>

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
7. Analizar el procedimiento de ejecución de la actividad	<p>7.1 Características de un:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Anfitrión o anfitriona</li> <li>❖ Maestro o maestra de ceremonias</li> </ul> <p>7.3 Programa de actividades</p> <p>7.2 Pasos en el recibimiento de un evento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Atención a VIPS</li> <li>❖ Recibimiento invitados</li> <li>❖ Recibimiento en el Aeropuerto</li> <li>❖ Recibimiento en el Hotel</li> <li>❖ Actividad de bienvenida</li> <li>❖ Salón de conferencias</li> </ul> <p>7.3 Permanencia de los invitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Hospedaje</li> <li>❖ Tiempos de alimentación</li> <li>❖ Demandas de los invitados</li> <li>❖ Urgencias</li> <li>❖ Reservaciones a tours</li> <li>❖ Confirmación de vuelos</li> <li>❖ Despedida de los invitados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mención de la labor de un anfitrión o anfitriona, maestra o maestro de ceremonias</li> <li>❖ Elaboración del programa de organización de eventos</li> <li>❖ Análisis de los pasos para la ejecución de un evento</li> <li>❖ Análisis de las actividades que deben ejecutarse durante la permanencia de los invitados</li> <li>❖ Elaboración del programa de actividades</li> <li>❖ Reconocimiento de los pasos para la atención de los invitados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identifica la labor de un anfitrión o anfitriona, maestra o maestro de ceremonias</li> <li>❖ Describe el programa de organización de eventos</li> <li>❖ Demuestra los pasos para la ejecución de un evento mediante una exposición</li> <li>❖ Selecciona las actividades para la ejecución de un evento</li> <li>❖ Diferencia los pasos para la atención de los invitados</li> </ul>

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p>8. Elaborar un plan para la organización de un evento</p>	<p>8.1 Selección de un evento del colegio para su organización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Día del Padre</li> <li>❖ Día de la Madre</li> <li>❖ Semana de educación ambiental</li> <li>❖ Semana del turismo</li> <li>❖ Semana cívica</li>   <li>❖ Ejecución del plan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Descripción de las características de la actividad seleccionada</li>   <li>❖ Elaboración de un plan para la ejecución de una actividad estudiantil siguiendo el proceso administrativo de eventos especiales</li>   <li>❖ Distinción de los recursos a utilizar</li>   <li>❖ Utilización de las normas de protocolo en la organización de eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Describe las características de la actividad seleccionada</li>   <li>❖ Realiza un plan para la ejecución de una actividad estudiantil</li>   <li>❖ Demuestra las técnicas de protocolo en la organización de eventos</li> </ul>

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

**PROGRAMA DE ESTUDIO**

Modalidad Comercial y Servicio  
Subárea: Organización de Servicio al Cliente  
Unidad de Estudio: **Servicio de Restaurante**

Especialidad: Alimentos y Bebidas  
Año: XI  
Tiempo: 60 horas

Valores y Actitudes:

1. Actitud positiva en la atención al público
2. Tolerancia ante las exigencias de los clientes
3. Disposición para brindar un servicio de calidad
4. Actitud positiva para acatar constantemente las normas de higiene y presentación personal

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
1. Aplicar el procedimiento para el montaje básico de mesas según el tipo de restaurante	1.1 Tipos y características de: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mesas</li> <li>❖ Manteles</li> </ul> 1.2 Procedimientos para: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Montaje de mantelería</li> <li>❖ Doblaje de servilletas</li> <li>❖ Cambio de mantelería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Revisión de la mantelería a usar según el tipo de montaje a realizar</li> <li>❖ Realiza la colocación del cobertor o muletón según el tipo de evento</li> <li>❖ Demostración de doblajes de servilletas siguiendo las normas de higiene</li> <li>❖ Aplicación de doblajes de servilletas</li> </ul>	El estudiante y la estudiante: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identifica la mantelería a usar según el tipo de montaje a realizar</li> <li>❖ Coloca el cobertor o muletón según el tipo de evento</li> <li>❖ Muestra los doblajes de servilletas siguiendo las normas de higiene</li> </ul>

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Ordenar la loza de acuerdo al tipo de menú ofrecido	2.1 Tipos de loza <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ubicación de la loza</li> <li>❖ Técnicas de traslado de la loza</li> <li>❖ Normas de etiqueta y protocolo en el servicio al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Demostración y reconocimiento de los tipos de loza según el tipo de servicio</li> <li>❖ Demostración del procedimiento para la colocación de la loza</li> <li>❖ Aplicación el procedimiento para la colocación de la loza</li> <li>❖ Explicación de las normas de etiqueta y protocolo en el servicio al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reconoce los tipos de loza según el tipo de servicio</li> <li>❖ Aplica el procedimiento para la colocación de la loza</li> <li>❖ Explica las normas de etiqueta y protocolo en el servicio al cliente que debe respetar</li> </ul>
3. Seleccionar la cubertería de acuerdo al tipo de menú	3.1 Cubiertos: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Distancias para la ubicación</li> <li>❖ Marcado de la mesa</li> <li>❖ Traslado</li> <li>❖ Colocación</li> <li>❖ Retirar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Demostración de los tipos de cubiertos según el tipo de servicio</li> <li>❖ Explicación de las características del marcado de la cubertería</li> <li>❖ Aplicación el procedimiento para la colocación de la cubertería para cada tipo de menú</li> </ul>	El estudiante y la estudiante: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explica de las características del marcado de la cubertería</li> </ul>



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>4. Seleccionar la cristalería de acuerdo al tipo de servicio</p>	<p>4.1 Tipos de cristalería</p> <p>4.2 Técnicas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pulir</li> <li>❖ Trasladar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explicación de las normas de etiqueta y protocolo en el servicio al cliente</li> <li>❖ Ejecución de prácticas de simulación de colocación y retiro de la cubertería</li> <li>❖ Demostración de los tipos de cristalería</li> <li>❖ Descripción del uso</li> <li>❖ Explicación de las técnicas de pulido de la cristalería</li> <li>❖ Aplicación del pulido de cristalería</li> <li>❖ Realización del traslado de cristalería</li> </ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <p>Demuestra el procedimiento para la colocación y retiro de la cubertería para cada tipo de menú en situaciones reales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Utiliza los tipos de cristalería y describe su uso</li> <li>❖ Aplica la técnica de pulido de la cristalería</li> <li>❖ Traslada la cristalería</li> <li>❖ Coloca la cristalería y la retira adecuadamente</li> </ul>

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>5. Aplicar las técnicas de montaje del menaje según la disposición de las mesas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Colocar</li> <li>❖ Distancias</li> <li>❖ Retirar</li> </ul> <p>5.1 Tipos de menaje</p> <p>5.2 Técnicas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Traslado</li> <li>❖ Montaje</li> <li>❖ Retiro</li> <li>❖ Decoración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Demostración de la colocación de la cristalería según el tipo de servicio</li> <li>❖ Ejecución de prácticas para la colocación de la cristalería</li> <li>❖ Verificación de distancias</li> <li>❖ Aplicación de las normas de higiene</li> <li>❖ Reconocimiento de los tipos de menaje</li> <li>❖ Demostración del traslado del menaje</li> <li>❖ Explicación del montaje del menaje</li> <li>❖ Aplicación de las técnicas de colocación del menaje</li> <li>❖ Diseño de adornos para mesas</li> </ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Coloca la cristalería según el tipo de servicio</li> <li>❖ Verifica distancias</li> <li>❖ Utiliza normas de higiene</li> <li>❖ Explica la técnica de montaje del menaje</li> <li>❖ Aplica el traslado del pequeño menaje</li> </ul>

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
6. Distinguir los diferentes tipos de montajes para cada tipo de servicio	<p>6.2 Montaje para diferentes tipos de servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tipos de desayuno</li> <li>❖ Menú a la carta</li> <li>❖ Concertado</li> <li>❖ Buffet</li> </ul> <p>6.2 Montaje según tipo de alimentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explicación de los diferentes tipos de montaje según el tipo de menú</li> <li>❖ Demostración de los diferentes montajes de mesas</li> <li>❖ Aplicación de los diferentes tipos de montajes de mesas</li> <li>❖ Selección de montajes según tipo de alimentos a servir</li> <li>❖ Relación de los montajes con respecto a los tipos de alimentos</li> </ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Define los diferentes tipos de montaje según el tipo de menú</li> <li>❖ Aplica los diferentes tipos de montajes de mesas</li> <li>❖ Relaciona los montajes con respecto a los tipos de menú y alimentos</li> </ul>

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>7. Aplicar los procedimientos para la atención del público según el tipo de servicio</p>	<p>7.1 Servicio al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Organigrama</li> <li>❖ Funciones del recurso humano</li> <li>❖ Uniformes</li> <li>❖ Presentación e higiene personal</li> </ul> <p>7.2 Tipos de servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Servicio americano</li> <li>❖ Servicio francés</li> <li>❖ Servicio a la inglesa</li> <li>❖ Servicio de guerdón o mesa auxiliar</li> <li>❖ Otras alternativas</li> </ul> <p>7.3 Procedimientos para la atención de los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Recibimiento</li> <li>❖ Pedido</li> <li>❖ Facturación</li> <li>❖ Servicio</li> <li>❖ Despedida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explicación de la importancia del servicio de calidad al cliente</li> <li>❖ Análisis de las características y funciones del personal de servicio</li> <li>❖ Explicación de cada uno de los tipos de servicio</li> <li>❖ Demostración de cada uno de los tipos de servicio a la mesa</li> <li>❖ Aplicación de las técnicas de los diferentes tipos de servicio que debe conocer el recurso humano del área de restaurante</li> <li>❖ Ejecución de prácticas relacionadas con el procedimiento de atención a los clientes</li> <li>❖ Verificación del cumplimiento de normas de protocolo, higiene y calidad</li> </ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Define el servicio de calidad al cliente</li> <li>❖ Explica las normas de calidad en el servicio al cliente</li> <li>❖ Clasifica las características de los tipos de servicio</li> <li>❖ Aplica las técnicas de los diferentes tipos de servicio</li> <li>❖ Demuestra los procedimientos para la atención del público según el tipo de servicio</li> <li>❖ Aplica las normas de cortesía y protocolo</li> </ul>

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO**

Modalidad: Comercial y Servicios

Subárea: Técnicas de Servicio de Restaurante

Unidad de Estudio: **Servicio de Bebidas**

Valores y Actitudes

1. Responsabilidad en el uso de bebidas etílicas
2. Actitud positiva en la prestación del servicio al cliente
3. Dominio de sí mismo ante situaciones que puedan producir enojo, fatiga, insatisfacción para asumir con ecuanimidad los problemas y dar soluciones razonadas

Especialidad: Hotelería y Organización de Eventos

Año: XII

Tiempo: 70 horas

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Examinar la importancia del servicio de bebidas en la actividad hotelera	1.1 Servicio dentro del hotel: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cafetería</li> <li>❖ Bar</li> <li>❖ Restaurante</li> </ul> 1.3 Conocimientos generales: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Características del servicio</li> <li>❖ Uniforme</li> <li>❖ Higiene y presentación personal</li> <li>❖ Primeros auxilios</li> <li>❖ Seguridad ocupacional</li> <li>❖ Ley 4946 del 10% en Costa Rica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Descripción de las características del servicio de bebidas y su relación dentro de la actividad de un hotel</li> <li>❖ Explicación los conocimientos básicos que debe observar una persona que trabaja en cafetería o bar de un hotel o restaurante</li> <li>❖ Análisis de las reglas de comportamiento de los empleados</li> </ul>	El estudiante y la estudiante: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identifica las características del servicio de bebidas y su relación dentro de la actividad de un hotel</li> <li>❖ Representa los conocimientos básicos que debe observar una persona que trabaja en cafetería o bar de un hotel o restaurante</li> <li>❖ Distingue las reglas de comportamiento de los empleados</li> </ul>

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Realizar la puesta a punto del área de servicio	<p>2.1 Materiales de uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mobiliario: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mesas</li> <li>❖ Sillas</li> <li>❖ Mesas auxiliares</li> <li>❖ Aparadores</li> <li>❖ Mesas buffet</li> <li>❖ Mesas para banquetes</li> </ul> </li> <li>❖ Equipo</li> <li>❖ Cubertería</li> <li>❖ Utensilios auxiliares</li> <li>❖ Pequeño menaje</li> <li>❖ Cristalería</li> <li>❖ Loza</li> </ul> <p>2.2 Procedimientos para la puesta punto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Repaso de la cubertería</li> <li>❖ Loza</li> <li>❖ Maquinaria y aparatos</li> <li>❖ Conexión de aparatos</li> <li>❖ Colocación del materiales en lugares correspondientes</li> <li>❖ Reponer mercaderías gastadas</li> <li>❖ Retirar piezas sucias o deterioradas</li> <li>❖ Retirar lencería sucia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Visita al área de bebidas de un hotel o restaurante</li> <li>❖ Identificación del mobiliario y explicación de su uso</li> <li>❖ Descripción de las normas de higiene y seguridad ocupacional durante el procedimiento de limpieza</li> <li>❖ Explicación de los procedimientos de limpieza</li> <li>❖ Demostración de los pasos a seguir en la puesta a punto</li> <li>❖ Ejecución de prácticas relacionadas con la puesta a punto</li> <li>❖ Relación de la puesta a punto con la calidad en el servicio al cliente</li> </ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identifica el mobiliario y explica su uso</li> <li>❖ Reconoce los procedimientos de limpieza del área servicio</li> <li>❖ Describe las normas de higiene y seguridad ocupacional</li> <li>❖ Ejecuta procedimientos de limpieza y de la puesta a punto</li> </ul>

OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>3. Distinguir la variedad de bebidas étlicas que se ofrecen a los clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reponer piezas de lencería</li> <li>❖ Colocar manjares en recipientes adecuados</li> <li>❖ Montar mesas</li> <li>❖ Limpiar mobiliario</li> </ul> <p style="margin-left: 40px;">a. Bebidas cortas</p> <p style="margin-left: 40px;">b. Bebidas étlicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Aperitivos</li> <li>❖ Vinos</li> <li>❖ Brandies y Cognacs</li> <li>❖ Whiskies</li> <li>❖ Ginebras</li> <li>❖ Licores</li> <li>❖ Refrescos</li> <li>❖ Cervezas</li> <li>❖ Cocteles</li> <li>❖ Otros</li> <li>❖ Combinaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Valoración de los efectos que causan las bebidas en la salud de las personas</li> <li>❖ Descripción de las características de las bebidas étlicas</li> <li>❖ Explicación de las diferentes combinaciones de bebidas étlicas</li> <li>❖ Descripción de los componentes de las bebidas largas y cortas</li> </ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identifica las características de las bebidas étlicas</li> <li>❖ Explica las diferentes combinaciones de bebidas étlicas mediante una exposición</li> <li>❖ Distingue las consecuencias del mal uso de bebidas étlicas para el consumo humano</li> </ul>

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p>4. Aplicar los procedimientos de preparación de la puesta a punto de la estación central para la elaboración de cocteles</p>	<p>4.1 Preparación de los ingredientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Jugos naturales</li> <li>❖ Siropes</li> <li>❖ Hielo</li> <li>❖ Decoraciones</li> <li>❖ Especies</li> <li>❖ Removedores y sombrillas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Discusión acerca importancia de la utilización de productos naturales y de calidad</li> <li>❖ Selección de materiales adecuados en la elaboración de bebidas largas</li> <li>❖ Discusión de la importancia de la higiene como parte de la calidad del servicio en el turismo</li> <li>❖ Análisis de los diferentes tipos de jugos para uso de la coctelería</li> <li>❖ Diferenciación de las unidades de medida</li> <li>❖ Aplicación de la elaboración de diferentes tipos de jugos para la composición de cocteles</li> <li>❖ Elaboración de decoraciones utilizadas en coctelería</li> </ul>	<p>El estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Explica la importancia de la utilización de productos naturales y de calidad</li> <li>❖ Explica la composición de bebidas largas</li> <li>❖ Demostración de la elaboración de diferentes tipos de jugos para la composición de cocteles utilizando las técnicas de higiene</li> <li>❖ Aplica los tipos de decoración en el uso de la coctelería</li> </ul>



OBJETIVOS	CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>5. Aplicar técnicas para la preparación de cocteles</p>	<p>5.1 Técnicas de preparación :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Directa</li> <li>❖ Vaso mezclador</li> <li>❖ Coctelera</li> <li>❖ Licuadora</li> <li>❖ Por densidad</li> <li>❖ Flambeado</li> <li>❖ Ponchera</li> </ul> <p>5.1 Técnicas de presentación de cocteles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tomar conciencia acerca de las consecuencias del mal uso de bebidas alcohólicas y sus efectos en la salud de los adolescentes</li> <li>❖ Identificación del uso de las técnicas de preparación de los cocteles</li> <li>❖ Explicación del procedimientos de las técnicas de preparación de cocteles</li> <li>❖ Aplicación de cada una de las técnicas de preparación de cocteles</li> <li>❖ Experimentación para la elaboración de bebidas largas</li> <li>❖ Utiliza las técnicas de decoración y presentación de preparaciones</li> </ul>	<p>El Estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Demuestra el procedimiento de las técnicas de preparación de cocteles</li> <li>❖ Usa las técnicas de decoración y presentación de preparaciones</li> <li>❖ Decora da presentación creativa a las preparaciones</li> </ul>

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
6. Elabora infusiones a base de té y café	<p>6.1 Infusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Origen</li> <li>❖ Características</li> </ul> <p>6.2 Tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Té</li> <li>❖ Café</li> </ul> <p>6.3 Técnicas para la preparación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Té</li> <li>❖ Café:</li> <li>❖ Moka</li> <li>❖ Capuccino</li> <li>❖ Irish</li> <li>❖ Espresso</li> <li>❖ Otras preparaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Descripción de preparación de las infusiones</li> <li>❖ Explicación de la preparación de las infusiones</li> <li>❖ Demostración de la preparación de las infusiones</li> <li>❖ Aplicación de las técnicas de preparación de infusiones</li> <li>❖ Experimentación de otras preparaciones</li> </ul>	<p>El estudiante y la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Describe las características y origen de las infusiones</li> <li>❖ Explica la preparación de las infusiones</li> <li>❖ Utiliza las técnicas de preparación de infusiones</li> </ul>

## TURISMO EN HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES

### ESTRUCTURA CURRICULAR

#### Opción 2

SUB-AREAS*	X	XI	XII
Recursos Turísticos	4	4	-
Gestión Turística Empresarial	8	4	-
Inglés para la conversación	4	4	4
Tecnología del Hospedaje	-	4	8
Técnicas de Servicio para Hotel	-	-	8
Gestión Operativa de Hospedaje	-	-	12
Organización de Servicios al Cliente	-	-	8
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>40</b>

\* Las lecciones son de 60 minutos.

### DÉCIMO AÑO

Para aplicar la opción 2 en Décimo año, se deben realizar los siguientes ajustes:

1. Subárea Recursos Turísticos:

Se aplica la Unidad Introducción al Turismo  
Patrimonio Turístico, se aplica la unidad hasta incluir el objetivo 5.

2. Subárea Gestión Empresarial:

Computación  
Administración Turística  
Mercadeo Turístico  
Contabilidad: Los dos primeros objetivos de la unidad

3. Subárea Inglés para la conversación:

Se mantienen las 4 horas

## **UNDÉCIMO AÑO**

Para aplicar la opción 2 en Undécimo se debe tomar en cuenta lo siguiente:

1. Subárea: Recursos Turísticos:  
  
Patrimonio Turístico: a partir del objetivo 6.  
Geografía Turística
2. Subárea: Gestión Empresarial:  
  
Contabilidad: a partir del tercer objetivo  
Cultura de la Calidad  
Salud Ocupacional
3. Subárea: Inglés para la conversación:  
  
Se mantienen las 4 horas
4. Subárea: Tecnología del Hospedaje:  
  
Introducción a la Hotelería  
Recepción Hotelera: el primer objetivo

## **DUODÉCIMO AÑO**

Consta de 40 horas semanales, se debe tomar en cuenta que las unidades están planteadas para aplicarse de manera práctica.

1. Subárea: Inglés para la conversación
2. Subárea: Tecnología del Hospedaje:  
  
Recepción Hotelera: a partir del segundo objetivo  
Computación para Hotelería
3. Subárea: Técnicas de Servicio para Hotel
4. Subárea: Gestión Operativa de Hospedaje
5. Subárea: Organización de Servicios al Cliente

