



## Instrumento Evaluación de Conocimientos Específicos y Pedagógicos 2025

# SERVICIOS DE HOTELERÍA

### DOMINIO 1: TIPOS DE ALOJAMIENTOS Y FUNCIONAMIENTO

#### 1.1. Características del alojamiento

- Reconocer las características de diversos tipos de alojamientos turísticos, establecidas en la norma NCh 2760.
- Reconocer las calificaciones usadas en las distintas clasificaciones de alojamientos, establecidas en la norma NCh 2760.
- Distinguir diferentes tipos de alojamientos turísticos según sus características.
- Reconocer características relevantes de habitaciones, servicios de alimentación u otras instalaciones, asociadas a la calificación de un tipo de alojamiento según las NCh correspondientes.

#### 1.2. Organización y funcionamiento de alojamientos turísticos

- Reconocer al personal y/o áreas presentes en los diferentes alojamientos turísticos.
- Reconocer al personal básico que conforma el servicio de comedor.
- Identificar al personal de alojamientos turísticos a partir de las tareas que debe realizar.
- Identificar el rol del personal de alojamientos turísticos (gerente, gobernanta, mucama, entre otras) para la resolución de un problema.

### DOMINIO 2: ATENCIÓN DE CLIENTES

#### 2.1. Estrategias de atención al cliente

- Reconocer acciones relevantes que favorecen la satisfacción del cliente, considerando las características de la situación.

- 
- Reconocer acciones y/o pasos adecuados en la gestión de quejas a nivel de organización, considerando las características de la situación.
- Reconocer conceptos asociados a la atención a clientes en una situación de atención.
- Reconocer acciones relevantes para la atención de clientes difíciles que favorecen un adecuado manejo de la situación.
- Identificar normas de tipo sanitaria, de conservación de patrimonio, migratoria u otras, relevantes para los turistas.
- Reconocer acciones relevantes para la atención de clientes de forma adecuada en situaciones especiales.
- Describir acciones y/o pasos que favorecen la satisfacción de un cliente o gestiona quejas a nivel de organización.

### DOMINIO 3: ALIMENTOS Y BEBIDAS

#### 3.1. Producción de eventos

- Determinar dimensiones y/o distribución del espacio físico de acuerdo a los requerimientos del evento, según estándares de la industria.
- Determinar el tipo y la cantidad de los alimentos y bebidas de acuerdo a características del evento (asistentes, tipo de evento, entre otros), según estándares de la industria.
- Determinar la organización de un evento, según sus características y tiempos entregando un adecuado servicio, según estándares de la industria.
- Determinar el equipamiento necesario para el montaje de un evento de acuerdo a sus características.
- Definir los cargos, cantidad y/o distribución del personal para la atención de un evento según sus características.
- Evaluar medidas de seguridad para la prevención o reacción ante situaciones de emergencia, considerando características del evento.
- Detectar errores en una secuencia de servicio considerando el tipo de evento en que se va a realizar.
- Identificar medidas de seguridad a considerar para la realización de un evento.

•

### 3.1. Servicios de restauración

- Reconocer la forma de disponer alimentos y elementos del bigfour que correspondan, para diferentes servicios de alimentación (momento del día, organización, entre otras).
- Seleccionar el tipo de servicio a la mesa (inglesa, francesa, rusa, entre otras) más adecuado a ejecutar de acuerdo a un requerimiento específico.
- Identificar el tipo de servicio a la mesa (inglesa, francesa, rusa, entre otras) por la forma en que se ejecuta.
- Reconocer bigfour (utensilios, cristalería, cubiertos, vajilla y mantelería) asociado a un menú y/o tipos de bebestibles.
- Reconocer la ubicación de la cubertería, vajilla y cristalería para distintos montajes y menú.
- Reconocer insumos y cantidades utilizadas para la preparación de cócteles alcohólicos y analcohólicos, de acuerdo a modos de elaboración tradicional.  
Reconocer procedimientos e implementos para elaborar y servir distintos cócteles de acuerdo a técnicas de elaboración tradicional.
- Identificar cócteles según sus características y/o diferentes clasificaciones (tiempo, tamaño, entre otras).
- Identificar criterios (ingredientes a mezclar, procedimientos, uso de implementos u otros) para la elaboración de cócteles.
- Relacionar características y clasificaciones de vinos con sus propiedades organolépticas.
- Relacionar clasificaciones y/o características del vino con sus usos recomendados para acompañar alimentos.
- Reconocer características de la producción (suelo, elaboración, forma de guarda, entre otras) de distintos tipos de vinos (tintos, blancos, entre otros) que afectan sus cualidades organolépticas relevantes para el maridaje.
- Identificar criterios y/o descripciones que orientan el maridaje de vinos.

## DOMINIO 4: HABITACIONES

### 4.1. Administración de habitaciones

- Realizar acciones asociadas a la elaboración de reportes de ocupación a partir de diferentes fuentes de información (reserva, check in, check out, reporte de gobernanta, entre otros).
- Reconocer procedimientos y/o acciones asociadas a la reserva, recepción, registro, y/o salida de clientes.

- 
- Explicar procedimientos y/o acciones asociadas a la reserva, recepción, registro y/o salida de clientes.
- Realizar operaciones asociadas al arqueo de caja de recepción, tales como el cierre de caja y el registro de sobrantes y faltantes.
- Realizar operaciones asociadas al cobro de servicios de habitación, considerando diversas formas de pago y normas tributarias aplicables a turistas nacionales o extranjeros.
- Identificar normas y criterios básicos de contabilidad usados en la caja de recepción.
- Explicar operaciones básicas de contabilidad usados en la caja de recepción.

#### 4.2. Servicios de habitación

- Reconocer los productos y utensilios necesarios para el orden y limpieza considerando características de la habitación.  
Reconocer procedimientos en la aplicación de productos de limpieza para higienizar habitaciones y baños, considerando cantidades, tiempos de espera y/o precauciones de seguridad.
- Reconocer la forma de llenado de documentos para el registro del estatus de habitaciones.
- Reconocer procedimientos y/o criterios para la limpieza de habitaciones y áreas comunes.
- Reconocer procedimientos y/o criterios para el orden de habitaciones.
- Determinar los cargos, cantidad y/o distribución del personal para el aseo de habitaciones de acuerdo a la ocupación.
- Reconocer procedimientos para la entrega y gestión de ropa a lavandería.
- Identificar las razones para la aplicación de procedimientos en el uso de productos de limpieza para higienizar habitaciones y baños.
- Identificar las razones para la aplicación de un procedimiento, pasos, técnicas y/o criterios para la limpieza u orden de habitaciones y área comunes.
- Identificar técnicas y/o criterios para el manejo de implementos para la limpieza de pisos, ventanas, superficies u otros espacios.

### DOMINIO 5: INGLÉS

#### 5.1. Atención y recepción de clientes

- Traducir solicitudes en inglés básico asociadas a la recepción y atención de clientes a partir de palabras o frases breves.

- 
- Seleccionar frases en inglés que informan correctamente sobre los servicios y horarios de atención del hotel.
- Seleccionar frases en inglés que responden a solicitudes de información turística realizadas en el mismo idioma (tal como la ubicación y descripción de atractivos, actividades, entre otros).
- Traducir documentos en inglés para la comunicación con operadores turísticos, proveedores, alojamientos u otros servicios turísticos.

## 5.2. Atención de mesas

- Traducir solicitudes en inglés básico asociadas a la atención de mesas a partir de palabras o frases breves.
- Seleccionar frases en inglés que describen correctamente los platos y/o líquidos en preparaciones de un menú.
- Seleccionar frases en inglés para responder a solicitudes complejas realizadas en el mismo idioma, asociadas a la atención de mesas

## CONOCIMIENTOS GENÉRICOS Y PEDAGÓGICOS Servicios de Hotelería

### DOMINIO 6: COMPETENCIAS GENÉRICAS EN LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS DE HOTELERÍA

#### 6.1. Sustentabilidad ambiental en la especialidad de Servicios de Hotelería

- Identificar principios y conceptos relativos a eficiencia energética y su aplicación en contextos laborales de su especialidad.
- Identificar ejemplos de uso eficiente de recursos y materias primas en situaciones laborales de su especialidad.
- Identificar buenas prácticas en el manejo de desechos y residuos en contextos laborales, evaluando el cumplimiento de protocolos y normativa ambiental, en la especialidad.
- Reconocer prácticas sustentables en el contexto laboral de su especialidad y el impacto de su trabajo en el ámbito social y económico de su localidad.

#### 6.2. Disposición al trabajo en la especialidad de Servicios de Hotelería

- Seleccionar acciones para orientar a sus estudiantes en el desarrollo de tareas prolijas y el cumplimiento de estándares de calidad en procesos propios de contextos laborales de la

- 

especialidad, de acuerdo con manuales, protocolos, orientaciones, normativas, legislación y otras fuentes pertinentes.

- Identificar oportunidades de trabajo en equipo en contextos laborales que favorecen tareas, procesos, procedimientos o productos de su especialidad.
- Identificar problemas que pueden tener sus estudiantes, en contextos laborales y productivos pertinentes a las funciones de la especialidad, orientando la búsqueda de alternativas o soluciones para resolverlos.

### 6.3. Uso de tecnologías de la Información y Comunicación-TICS en la especialidad de Servicios de Hotelería

- Seleccionar diversas herramientas tecnológicas pertinentes al objetivo de aprendizaje técnico en contextos laborales de su especialidad.
- Seleccionar herramientas de colaboración y comunicación en línea, de acuerdo a propósito definido, como coordinar el trabajo en equipo, intercambiar ideas, ejercitar, modelar actividades propias de contextos laborales, en la enseñanza-aprendizaje de su especialidad.

## DOMINIO 7: ENSEÑANZA – APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO DEL CURRÍCULUM DE EDMTP, EN LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS DE HOTELERÍA

### 7.1. Currículum de EDMTP en la especialidad de Servicios de Hotelería

- Identificar en los instrumentos curriculares de la EDMTP (Bases y Programas), sus fundamentos, conceptos básicos, estructura, componentes y funciones, en el marco de la enseñanza-aprendizaje de la especialidad.
- Reconocer componentes del currículum a considerar en el diseño de la enseñanza (análisis didáctico) de los módulos de la especialidad.

### 7.2. Estrategias para la Enseñanza-Aprendizaje de la especialidad de Servicios de Hotelería

- Seleccionar variadas estrategias para representar, modelar, organizar y explicar conocimientos y procedimientos en la enseñanza aprendizaje de la especialidad, que favorezcan el desarrollo de competencias de los y las estudiantes.
- Seleccionar estrategias metodológicas, actividades y/o procedimientos pertinentes a aprendizajes esperados de la especialidad.
- Identificar conocimientos y habilidades previas para el logro de objetivos de aprendizajes de la especialidad.
- Seleccionar estrategias pertinentes para que sus estudiantes conecten lo aprendido (conocimientos y habilidades) con nuevos aprendizajes de la especialidad.

- 
- Identificar errores comunes y dificultades recurrentes de sus estudiantes en el logro de aprendizajes específicos de la especialidad y selecciona estrategias para abordarlas.
- Reconocer en diversas interacciones pedagógicas, formas precisas y rigurosas de responder consultas, presentar conocimientos y procedimientos, utilizando los conceptos técnicos de la especialidad, de manera pertinente.
- Seleccionar recursos pertinentes al logro de determinados objetivos de aprendizaje de la especialidad, para el desarrollo de competencias en sus estudiantes.

### 7.3. Evaluación para el aprendizaje EMTP, en la especialidad de Servicios de Hotelería

- Seleccionar actividades e instrumentos de evaluación para un determinado propósito y momento del proceso de enseñanza-aprendizaje de la especialidad.
- Identificar criterios e indicadores de evaluación pertinentes para monitorear el logro de aprendizaje y retroalimentar a estudiantes de la especialidad.
- Reconocer prácticas de retroalimentación pertinentes para el logro de aprendizajes específicos, de acuerdo a criterios y sus indicadores, en el marco de desarrollo de competencias en la especialidad.
- Identificar, a partir de evidencia de evaluaciones, logros o aspectos por lograr de estudiantes frente a un determinado aprendizaje.
- Seleccionar propuestas de ajustes al proceso de enseñanza-aprendizaje, coherentes con las evidencias de aprendizaje o resultados de evaluaciones en la especialidad.
- Fundamentar ajustes al proceso de enseñanza aprendizaje, en función de su pertinencia con las evidencias de resultados de evaluaciones, en un contexto específico de la especialidad.