

Encendamos juntos la luz

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tabla del número de ítems por resultados de aprendizaje adaptados del programa de estudio
 Prueba Nacional Escrita Comprensiva Estandarizada de Especialidades Técnicas 2023
 Convocatoria ordinaria y extraordinaria (aplazados)

Estimado docente:

A continuación, se le suministra el número de ítems que tendrá la Prueba Nacional Escrita Comprensiva Estandarizada de la especialidad, según la distribución de objetivos adaptados y contenidos del programa de estudio para el periodo lectivo 2023, de acuerdo con la consulta realizada a los profesores en las diferentes regiones educativas del país.

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de ítems
<p>EMPRESA TURÍSTICA</p>	<p>1. Resolver situaciones financieras de transacciones contables para las entidades turísticas por medio del proceso contable y la legislación.</p>	<p>CONTABILIDAD Clasificación de los componentes por rubro: Activos: corriente, propiedad, planta y equipo, diferido. Pasivo: corto plazo, largo plazo, diferido, acumulado Patrimonio. Capital. Asiento de Diario: Concepto, partes: folio, fecha, descripción. Columna: parcial, deudora, acreedora. Registro de transacciones con cuentas en el Libro de diario: Asientos simples, Asientos compuestos, orden cronológico, mayorización. Balances y Estados Financieros y Asientos de cierre: Comprobación, Resultados, Situación.</p>	<p>2</p>

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de ítems
EMPRESA TURÍSTICA	<p>2. Identificar las características del proceso administrativo y planes de apertura de las empresas turísticas</p>	<p>ADMINISTRACIÓN Concepto y principios generales de la Administración: Gestores de la administración: aportes de Frederick Taylor, Henry Fayol y Abraham Maslow.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso Administrativo: • La planeación: Concepto, naturaleza de la planeación, pasos en la planeación, la naturaleza y el propósito de las estrategias y políticas, el proceso de la planeación estratégica. <p>Organización: concepto, organización formal e informal, tipos de departamentalización por tiempo. Dirección: Motivación y motivadores, Teoría de la motivación, Comunicación y relaciones humanas Funciones de la empresa: Clientes, Proceso, Equipo y producto, Organigramas, Naturaleza de las relaciones de línea y de staff. Control: Proceso básico del Control, Establecimientos de Estándares, Medición del desempeño, Corrección de desviaciones Principios básicos del control: Economía y eficiencia, Puntos críticos, Excepción. Etapas del proceso administrativo: Planeación, Organización, Dirección y Control.</p>	1
	<p>3. Identificar conceptos de mercadeo para una empresa turística y el funcionamiento del mercado nacional e internacional</p>	<p>MERCADEO Mercadotecnia: Concepto, importancia, Objetivos de medición, fundamentos sociales. Tipos de mercadeo: Consumidores comportamiento de compra, Segmentos del mercado: bases para segmentar, requisitos y selección de mercados Posicionamiento en el mercado: Diseño del producto o servicio, definición, clasificación, decisión sobre el producto, estrategia de fijación de precios. Variables de la mezcla de mercado: Producto, clasificación del producto, ciclo de vida del producto, marcas, empaque, desarrollo del producto, análisis del producto. Canales de Distribución: concepto, funciones, clasificación.</p>	2

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de items
EMPRESA TURÍSTICA		<p>Precios: Concepto, criterios para fijar precios. Promoción: Concepto, estrategias de comunicación, publicidad, formato de presentación de un plan de mercadeo sencillo. Conceptos básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mercado nacional e internacional del turismo. • Economía de mercado. <p>Dimensiones de mercado: Tamaño del país, Número de habitantes, Grado de desarrollo, Obstáculos al comercio internacional, Condiciones de producto, Sistema de pago y financiamiento.</p>	
	<p>4. Reconocer conceptos relacionados con Salud Ocupacional, uso correcto del equipo para protección personal, prevención de accidentes, manejo de la seguridad, e higiene, ocupacional y tratamiento de los desechos.</p>	<p>SALUD OCUPACIONAL Reseña histórica del desarrollo de la salud ocupacional: Concepto de Trabajo, salud, Ambiente, Salud ocupacional, Riesgo del trabajo, Accidente de Trabajo, enfermedad ocupacional, enfermedad profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Causas inmediatas. Levantar objetos sin la técnica adecuada. • Almacenamiento de materiales sin respetar las reglas de seguridad. • Hacer bromas, jugar entre otras. • Condiciones inseguras: Áreas de trabajo con poco espacio. • Deficiencias en sistemas de advertencia y señalamiento. • Desorden o falta de limpieza en las áreas de trabajo. • Condiciones ambientales peligrosas. <p>Equipo de protección: para la especialidad. Orden y limpieza en la prevención de accidentes, desechos, concepto, tipos, originados a partir de las computadoras, eliminación y manejo. Basura: concepto, tipos, clasificación, eliminación y manejo.</p>	1

Encendamos juntos la luz

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de Items
EMPRESA TURÍSTICA	5. Definir conceptos relacionados con la calidad, el cliente, la globalización, círculos de calidad en la toma de decisiones empresariales y filosofías de Justo a Tiempo, en procesos de reingeniería.	<p>CULTURA DE LA CALIDAD Generalidades acerca de la calidad: Concepto, características, importancia en el proceso de la globalización, beneficios. Generalidades acerca de la calidad: Concepto, características, importancia en el proceso de la globalización, beneficios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cambio hacia la calidad-Programa Nacional de Calidad. - Análisis de las características de la calidad: Punto de vista del cliente. Punto de vista de la globalización, Concepto de círculos de calidad. Origen de los círculos de calidad, Características de los círculos de calidad. Proceso de los círculos de calidad. Círculos de calidad y el trabajo en equipo. <p>Concepto de mejoramiento continuo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Círculos de calidad y el mejoramiento continuo. <p>Métodos para el mejoramiento continuo: Métodos para el mejoramiento continuo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • -Mejora del sistema de producción. • -Seis pasos para seis sigmas. • Benchmarking. 	1

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de Items
EMPRESA TURÍSTICA	6. Interpretar la estructura organizacional en labores de las empresas para trabajar con eficiencia.	<p>UNIDAD DIDÁCTICA EMPRESARIAL</p> <p>Empresa de práctica: Definición, Misión, Visión, Objetivos de medición, Estructura orgánica, Roles de trabajo.</p> <p>Definición y funciones: Gerencia alta, Gerencia media, gestión de recurso humano, mercadeo y ventas, contabilidad, contraloría de servicios, plataforma de servicios.</p> <p>Tipos de empresa de práctica, Servicios, Empresas de Servicios, Producción de Bienes, Servicio al cliente y / o gestión del talento humano: Banca, descripción, objetivo, propósito, contenidos, funciones.</p> <p>Definición de microempresa: Características.</p> <p>Selección de la empresa de práctica: Banca, Turismo, empresa de servicio, Producción de bienes, servicio al cliente / o gestión del talento humano.</p> <p>Diseño de la empresa: Desarrollo del negocio, redes de colaboración e intercambio, negociación, niveles de tolerancia y efectividad productiva, resolución de conflictos, Informes técnicos.</p>	2

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

<p>EMPRESA TURÍSTICA</p>	<p>7. Diferenciar herramientas tecnológicas, procesador de textos, presentador de diapositivas, hojas de cálculo electrónico, pagina web para ser aplicadas con el uso de internet y los servicios que ofrece, en la búsqueda y acceso de información disponible para el manejo de los diferentes recursos</p>	<p>TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente gráfico y manejo del entorno: Menús, Cuadros de diálogo, Ventanas. Selección de opciones <p>Inicialización y utilización. Cambios de unidades. Carpetas o subdirectorios. Barra de Tareas. Función de inicio.</p> <p>Uso del mouse (botón izquierdo y derecho). Ventanas: Uso del mouse (botón izquierdo y derecho).</p> <p>Ventanas: Elementos de ventana. Iconos. Cuadros de diálogo. Personalización.</p> <p>Menús: Agregar y eliminar órdenes, accesos directos, configuración del entorno de la pantalla</p> <p>Generalidades: Teclado básico, funciones disponibles, ventanas de trabajo, barras de menús y herramientas, ayuda</p> <p>Trabajo con documentos: Creación, edición y modificación</p> <p>Formato de documentos: Márgenes, tabulaciones, párrafos, páginas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de bloques: Copiar. Mover. Borrar. Tablas y gráficos en un documento. • Diapositivas: Presentación de diapositivas desde el inicio del proceso, uso de asistentes, características y propiedades. Combinaciones de colores. • Ajuste de la diapositiva en el papel. • Impresión de diapositivas. • Combinación de archivos de diapositivas para la presentación. <p>Características de la hoja electrónica: Generalidades, funciones disponibles, ventana de trabajo, Barras de menús y herramientas.</p> <p>Creación de una hoja de cálculo: Definición, partes, ingreso y modificación de datos, trabajo con celdas, fórmulas.</p> <p>Recuperación y edición: Rangos. Eliminar. Mover .Copiar. Seleccionar. Utilización de fórmulas. Formatos. Creación de gráficos.</p> <p>Tipos de sitios: comerciales. Informativas. Entretenimiento.</p> <p>Tipos de páginas: Bienvenida. Principales. Salida.</p> <p>Consideraciones previas: Usuarios. Accesibilidad. Funcionalidad. Velocidad para el acceso. Tamaño.</p> <p>Comunicación: Correo electrónico, foros de discusión, USENET,</p> <p>Acceso a la información: FTP, TELNET, WWW.</p> <p>Herramientas de búsqueda: Corro electrónico. Concepto. Funcionamiento. Utilización. Opciones disponibles.</p> <p>Browser: concepto y características, menús y opciones.</p>	<p>2</p>
---------------------------------	--	--	----------

Encendamos juntos la luz

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de ítems
<p>INTRODUCCIÓN TURÍSTICA</p>	<p>8. Reconocer los orígenes de la hotelería, conceptos, categorización de las empresas hoteleras, criterios de sostenibilidad turística en el ámbito mundial y nacional para valorar los servicios turísticos de nuestro país.</p>	<p>INTRODUCCIÓN A LA HOTELERÍA Orígenes de la hotelería mundial y de Costa Rica Orígenes de la hotelería mundial. Orígenes de la hotelería de Costa Rica: Definición de hotel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de empresas de hospedaje turístico • Categorización de las empresas de hospedaje turístico. <p>Tipos de organigrama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribución departamental de los hoteles. • Relación entre los diferentes departamentos del hotel. <p>Definición de servicios Turísticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación de los servicios turísticos • Tipos de servicios turísticos ofrecidos de acuerdo al tipo de hotel. <p>Criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambientales. • La comunidad. • El personal de la empresa. 	<p>2</p>

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de items
INTRODUCCIÓN TURÍSTICA	<p>9. Distinguir conceptos, generalidades del turismo, inventarios, patrimonio turístico, Áreas de conservación, Categorías de manejo Unidades de planeamiento Turístico y Efectos Socioculturales como soporte y organización, prestador de servicios de la actividad turística.</p>	<p>GENERALIDADES DEL TURISMO Definiciones de turismo: Conceptos de tiempo libre, evolución del turismo internacional, clasificación del turismo, tipos y formas. Aspectos positivos y negativos del turismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectos ambientales. • Turismo y conservación del ambiente. • Como controlador de las áreas de protección. • Efectos directos e indirectos sobre la flora y fauna. • Turismo en ecosistemas, relación simbiótica., Falta de planificación de los desarrollos turísticos. • Efectos socioculturales. • Turismo como preservador o destructor de la cultura. <p>Patrimonio turístico: Definiciones, Jerarquías, Inventario turístico. Elementos del patrimonio: Turísticos, Naturales, Antropológicos, Planta turística, Infraestructura, Superestructura, Ámbito geográfico, Participación, Actividad. Generalidades y características: Población, actividades económicas, áreas protegidas, hidrografía, relieve. Atractivos. Situación del país en el mundo, Puente biológico, Flora y fauna. Clima: Elementos que influyen, Precipitación, Temperatura, Brillo solar, Humedad relativa. Unidades de planeamiento: Zona turística, Área turística, Núcleos turísticos, Complejo turístico, Corredores turísticos de traslado y estadía, Unidad turística, Conjunto turístico. Categorías de manejo. Categorías de manejo de las áreas de conservación, Parque Nacional, Reserva biológica, Reserva forestal, Reserva natural absoluta, Humedal, Corredor biológico, Zona protectora, Monumento Nacional. Estación experimental, Refugio silvestre, Refugios nacionales. (Estatales), Refugios mixtos, Refugios privados. Áreas de Conservación: Guanacaste, Tempisque, Arenal Huétar Norte., Arenal, Tempisque, Cordillera Volcánica Central, Tortuguero, La Amistad Caribe, La Amistad Pacífico.</p>	2

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de items
	10. Identificar conceptos y clasificar las manifestaciones de cultura popular, rescatando las costumbres y tradiciones, mundo para ser aplicados bailes típicos como elementos que nos diferencia en el en las diferentes actividades turísticas	FOLCLOR Manifestaciones: Folclor, tipos de folclor, amenazas que causan la pérdida de nuestras tradiciones Tradiciones: cuentos, leyendas, bombas, historias, tradiciones, bodas, bautizos, curandería, plantas medicinales, comidas típicas. Bailes típicos: Bailes regionales, bailes populares	2
Introducción Turística	11. Distinguir conceptos básicos de leyes, regulaciones y certificaciones de sostenibilidad para las diferentes empresas turísticas	Legislación turística <ul style="list-style-type: none"> • Ley orgánica del Instituto Costarricense de Turismo. • Agencias de viajes. • Ley de casino. • Empresas y actividades turísticas. • Arrendamiento de vehículos. • Legislación ambiental. • Criterio Sostenibilidad Turísticas: social, ambiental, comunidad, personal. 	2
	12. Interpretar conceptos básicos de Turismo, técnicas de comunicación oral y escrita, agencias de viajes, requisitos y reglamentos de legislación para la conducción de turistas, trata y manejo de accidentes en el campo de guías de turismo para la actividad turística.	MANEJO Y CONDUCCIÓN DE GRUPOS. Concepto de turismo. <ul style="list-style-type: none"> • El guía de turismo. • Ética profesional. • Agencias de viajes. • Tour operador y hotelería. • Reglamento de guías de turismo. • Manejo de información, Tarifas, honorarios, propinas e incentivos Técnicas de comunicación oral y escrita: Operación de tours, expresión corporal y oral, tipos de inspecciones, evaluación de servicio, conceptos básicos de primeros auxilios, proteger, alertar, socorrer. Legislación: Aspectos éticos y morales. Procedimientos para la revisión primaria: Asegurar la escena. Pasos a realizar. Fracturas y quemaduras: Inmovilización de miembros, tipos de fracturas, Tipos de quemaduras y asfixias.	2

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de items
INTRODUCCIÓN TURÍSTICA	13. Identificar el Código de Conducta para la protección de niños, niñas y adolescentes, contra la explotación Sexual, comercial y normas de turismo responsable como alternativa de valor agregado para la actividad turística del país.	ÉTICA APLICADA AL TURISMO Código de Conducta para la Protección de Niños y Adolescentes, contra la Explotación Sexual, Comercial en Viajes y Turismo. <ul style="list-style-type: none"> Rechazamos, denunciemos y condenamos Turismo responsable. <ul style="list-style-type: none"> Enfoque turismo responsable y sostenible. Código Mundial de Ética para el Turismo. (Art 1,2, 5). 	2
CONTROL INTERNO Y LIMPIEZA DE COCINA	14. Identificar las necesidades básicas, elementos y habilidades que intervienen al prestar un servicio para los diferentes tipos de clientes.	SERVICIO AL CLIENTE El cliente <ul style="list-style-type: none"> Tipos de cliente. Actitud Positiva: Lenguaje corporal, relación con el cliente. El servicio: Servicio al cliente, confianza, habilidades, necesidades humanas. El servicio: <ul style="list-style-type: none"> Servicio al cliente, confianza. Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> Necesidades humanas. Necesidades del cliente. Satisfacción. Servicio de calidad. Manejo de clientes insatisfechos. <ul style="list-style-type: none"> Los enemigos del servicio Estudio de casos 	2

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de items
<p>CONTROL INTERNO Y LIMPIEZA DE COCINA</p>	<p>15. Identificar el cuidado necesario en la adquisición y traslado en la manipulación de alimentos, normas de higiene, métodos de conservación, limpieza y desinfección para las áreas de cocina y restaurante de una empresa turística.</p>	<p>MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS. Selección de materia prima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frutas y hortalizas, leche y sus derivados, carnes y abarrotes. <p>Adecuado almacenamiento. Edificios, temperatura, humedad, luz, ventilación, acondicionamiento, limpieza, categorizar, espacio, Transporte de los alimentos: vehículos, canastas, refrigeración, medio ambiente, contaminación cruzada. Problemática de salud alimentaria, nacional y mundial. Responsabilidades de autoridades de salud. Responsabilidades de instituciones sanitarias, de empresas alimentarias, manipulador de alimentos. Definición: Qué son los microorganismos?, Dónde se encuentran?, Cómo se multiplican?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación con el ser humano. <p>Microorganismos benignos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microorganismos benéficos. • Microorganismos de deterioro. • Microorganismos patógenos. • y deshidratación, refrigeración y congelación. <p>Enfermedades Alimentarias: Infecciones alimentarias. Intoxicación alimentaria. Toxi-Infecciones. Síntomas. Transmisión de las enfermedades. Agentes de contaminación. Animal. Vegetal. Materia fecal. El suelo. Agua. Alteración de los alimentos: Factores internos. Factores externos. Biológicos. Por microorganismos. Físico. Temperatura. Humedad .Heridas. La luz. El tiempo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas de higiene. Con el uniforme. Lavado de manos. Aseo personal. No fumar. <p>No mascar chiche. No comer ni beber, a no ser para probar las preparaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • No manipular alimentos con heridas en sus manos. 	<p>3</p>

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

<p>CONTROL INTERNO Y LIMPIEZA DE COCINA</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Normas de higiene. Con el uniforme. Lavado de manos. Aseo personal. No fumar. <p>No mascar chiche. No comer ni beber, a no ser para probar las preparaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • No manipular alimentos con heridas en sus manos. <p>Importancia: Diferencias entre lavado y desinfectado. Lavado de equipos y utensilios. Desinfectado de equipos y utensilios. Productos de desinfección. Productos químicos. Métodos de conservación de alimentos: Pasteurización, Concentración. Asepsia. Esterilización. Desección y Deshidratación. Refrigeración.</p>	
	<p>16. Interpretar los controles administrativos en el manejo de ingreso de mercaderías, proceso de ajuste de inventarios y almacenamiento para los alimentos en las empresas de servicios turísticos.</p>	<p>. CONTROL DE BODEGA Y ECONOMATO. Control administrativo de mercadería, catálogo, recepción de mercadería, clasificación y ubicación, estantes y cuartos fríos.</p> <p>Acomodamiento de mercadería, según su característica, solicitud de mercadería, distribución y entrega</p> <p>Ajustes de inventarios.</p> <p>Perecederos, faltantes, robos, pérdidas, por valuación, cambio de métodos</p> <p>Gestión de almacenamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento de mercadería. • Categorías de almacenamiento. <p>No perecederos, estables, semi perecederos</p>	<p>2</p>

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de ítems
CONTROL INTERNO Y LIMPIEZA DE COCINA	17. Identificar los tipos de montajes de mobiliario y equipo, mantelería, loza, cubertería, cristalería, decoración y menús en los diferentes tipos de eventos para las actividades sociales y corporativas, aplicando normas de etiqueta y protocolo en el servicio al cliente.	TECNICAS BÁSICAS DE MONTAJE DEL SALÓN COMEDOR Proceso administrativo. <ul style="list-style-type: none"> Planeación, Organización, Dirección, Ejecución, Control. Programa de actividades: Invitaciones, anfitrión, maestro de ceremonias, lista de regalos Eventos Sociales: Cumpleaños, Bodas, Bautizos, Aniversario, Primera comunión, Despedida de soltera, Té de canastilla, Graduaciones, Cenas bailables. Eventos .Corporativos: Conferencias, Congresos, Jornadas, Convenciones, Seminario, Simposio, Mesa redonda, Panel, Foro, Asamblea, Taller, Coloquio, Exposición, Muestra, Encerrona, Comisión, Entrevista pública. Tipos de montaje. <ul style="list-style-type: none"> I, U, T, E, Peine, Espiga, Americano, Mesa imperial, Mesa cuadrada. Equipo y mobiliario de eventos: <ul style="list-style-type: none"> Mobiliario, Equipo de eventos, Menaje, Mantelería, Servilletas, Loza, Cubertería, Cristalería, Pequeño menaje, Menú, Tipos. Decoración de mesas. Colores, Tipos de bases, Rellenos, Acabado final. Centros de mesa: Circular, Barrocos, De altura, Madera Country, Esfera con rosas, Caja de vidrio cuadrada o rectangular, Candelas en esferas Protocolo en la mesa. Tipos de servicios: Americano, Francés, Inglés, Ruso o de guerdón, Buffet.	3
	18. Identificar el equipo y las técnicas útiles de decoración de frutas, verduras y otro para los diferentes montajes en la mesa buffet	GARNISH. Equipo para garnish. <ul style="list-style-type: none"> Puntilla, Saca bocados, Acanalador, Pela papas, Descorazonador. Frutas y verduras. Niveles de decoración: Naturalidad, Sensación de abundancia, Relieve. Formas y colores, Frescura, Revisión final.	2

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de items
<p align="center">BAR Y RESTAURANTE</p>	<p>19. Distinguir las principales normas internacionales de etiqueta y protocolo para los diferentes eventos protocolarios.</p>	<p>ETIQUETA Y PROTOCOLO El protocolo y la etiqueta: Definiciones, Conceptos. Tipos de eventos: Eventos Sociales, Cumpleaños, Bodas, Bautizos, Aniversarios, Primera comunión, Despedidas de solteras, Té de canastilla, Graduaciones, Cenas bailables, Eventos corporativos, Conferencias, Congresos, Jornadas, Convenciones, Seminarios, Simposios, Mesas redondas, Paneles, Foros, Asambleas, Talleres, Coloquios, Exposiciones, Muestras, Encerronas, Comisiones, Entrevistas públicas. Etiqueta en la mesa: Reglas en la mesa, Tipos de servicios, Anfitriones e Invitados, Doblado de servilletas, Vestuario, imagen y estilo, Imagen profesional, Banderas, himnos, escudos, condecoraciones, Discursos, Precedencias.</p>	<p align="center">2</p>
	<p>20. Distinguir procedimientos de la preparación de la puesta a punto y distribución en los montajes, preparaciones de mezcla de licores, servicio de vino, procedimientos de protocolo para los tipos de servicios y distribución del área del bar y restaurante.</p>	<p>OPERACIONES DEL BAR Y RESTAURANTE Organización: Organigrama y funciones del personal, Uniformes, Presentación personal, Diseño y distribución del salón, sector y rango. Técnicas de pulido y traslado del menaje. Traslado de menaje: Mantelería, Servilletas, Loza, Cubertería, Cristalería, Pequeño menaje. Clasificación de licores: Tipos de licores y su clasificación, Cocteles con y sin licor, Generalidades del vino: Características, Tipos Clasificación, Proceso de elaboración, Nociones de cata de vinos, Almacenaje, Protocolo de servicio de vinos. Clasificación de restaurantes: Lujo, Primera, Segunda, Tercera, Cuarta, Por cantidad de tenedores. Servicios de acuerdo al restaurante: americano, francés, inglés, ruso o Guerdón.</p>	<p align="center">3</p>

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de items
BAR Y RESTAURANTE	21. Distinguir técnicas en la elaboración de bebidas frías, infusiones y especialidades a base de café y té para ser aplicados en los diferentes eventos de empresas de servicio turístico.	<p>BARISMO</p> <p>¿Qué es un barista?: Cualidades del barista: ¿Qué es un café espresso? Generalidades del café, Conocimientos de la máquina y el menaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura de la lengua. • Consejos para preparar un café de calidad. • Café y su salud. • Variedades de café: Espresso, Cappuccino, Latte. <p>Bebidas a base de café: Au Lait, Latte Saborizado, Americano, Regular, Cortado, Irlandés, Moka.</p> <p>Té: Tipos de té, Preparaciones</p> <p>Cafés fríos: Latte, Latte con helado, Latte saborizado, Moka.</p>	2
	22. Distinguir los tipos de servicios de banquetes, montajes y procedimientos administrativos en la organización de eventos para ser aplicados en los diferentes eventos.	<p>EVENTOS</p> <p>Tipos de servicios: Americano, Francés, Inglés, Ruso o de guerdón, Buffet.</p> <p>Tipos de montaje: I, U, T, E, Peine, Espiga, Mesa imperial, americano, Mesa cuadrada, Auditorio.</p> <p>Proceso administrativo: Planeación, Organización, Dirección, Ejecución, Control, Programa de actividades, Invitaciones, Anfitrión, Maestro de ceremonias, Lista de regalos.</p>	2

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de items
<p>GESTIÓN HOTELERA</p>	<p>23. Determinar procedimientos de protocolo establecido en el manejo de clientes para el front office de un hotel.</p>	<p>OPERACIONES EXTERNAS DE HOTEL (FRONT OFFICE) Terminología de recepción: Funciones del departamento de recepción, organización, mobiliario y equipo de recepción, material de trabajo, control de estado de habitaciones, reservaciones del día, asignación de habitaciones, precios, descuentos, paquetes y planes especiales, entrada del huésped, problemas en la entrada del huésped, personas rechazadas, cambios de habitación, problemas en cambios de habitación, salida del huésped, problemas a la salida del huésped, salidas tarde, huéspedes VIP, listas de cortesías, correspondencia de huéspedes, manejo de grupos, control de llaves, emergencias, pendientes de turno, trabajo nocturno de la recepción, normas de seguridad en recepción. Papelería: Garantías de pago, formas de pago, ajustes de cuentas de huéspedes, cuentas por cobrar, cuentas maestras, manejo de fondo de caja, recibos de pagos anticipados, cambios de habitación, salida de comprobantes y documentos de caja, cargos a cuentas de huéspedes, traspasos, salida del huésped, salidas tarde, revisión diaria del crédito, efectivo a huéspedes, informes de caja, sobrantes y faltantes, manejo de cajas de seguridad, arqueos, bitácora del cajero, depósito de cierres de cajas de los puntos de venta, timos y asaltos. Organización del departamento de botones: Funciones, papelería, entrada del huésped, problemas en la entrada del huésped, cambios de habitación, salida del huésped, muestreo de habitaciones, manejo de guardería de equipaje, localización de personas, servicio de despertados, envíos a habitaciones, manejo de grupos, valet parking, pendientes de turno, archivo, equipaje de huéspedes.</p>	<p>3</p>
	<p>24. Determinar procedimientos y protocolo establecido en el manejo de clientes para el back office de un hotel.</p>	<p>OPERACIONES INTERNAS DE HOTEL (BACK OFFICE) Terminología del departamento de reservaciones: Función, mobiliario y equipo, papelería, control de reservaciones, formas impresas, tipos de habitaciones, llegada de una reservación cambios en las reservaciones, cancelaciones, depósitos y</p>	<p>3</p>

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

		reembolsos, pago de comisiones, descuentos, cortesías y cupones, extensiones de estancia, allotments, (disponibilidad), paquetes y planes especiales, manejo de grupos, VTP (Viaje Todo Pago), sobreventa, reportes, gráficas de ocupación, crédito, historial del huésped, archivo del departamento. Fraseología del departamento de teléfonos: Tiempos estándares para contestar, servicios de telecomunicación, servicio de comunicación al huésped, cargo de llamadas a la habitación, llamadas a despertar, voice de personas, mensajes telefónicos, registro e informe de llamadas.	
GESTIÓN HOTELERA	25. Identificar el funcionamiento y organización, políticas y los principales elementos que intervienen en el departamento de compras para ser aplicadas en el departamento.	Departamento de compras: Importancia, organigrama, descripción de puestos, políticas de compra, catálogos de artículos, catálogos de proveedores, especificaciones de compra Elementos de compras: Solicitudes de compra, órdenes de compra, inventarios, papelería utilizada en el departamento de compras, requisiciones:, orden de requisición, procedimientos de solicitud de materia prima a bodega.	2
	26. Distinguir habilidades en las funciones y procedimientos de limpieza de habitaciones y áreas públicas en el departamento de Ama de llaves para ser aplicadas en los hoteles.	AMA DE LLAVES Características y funciones del departamento de ama de llaves: Personal, funciones, presentación personal, normas y reglas a seguir, relaciones humanas, cualidades personales, calidad en el servicio. Estado de las habitaciones: Bloqueadas, ocupadas, de salida, cambio de habitación, documentación. Pasos para la limpieza de : Equipo, habitación, cuarto de baño, áreas públicas del hotel, arreglo de la cama, plan de trabajo Equipo, materiales y mobiliario de: Bodega de pisos, habitaciones. Documentación: Formularios, listas, controles, reportes. Habitaciones: Características, estado, plan de limpieza, organización del equipo y materiales a utilizar, montaje de carro de limpieza, disposición de materiales. Departamento de lavandería: Funciones, características del servicio a los huéspedes. Procesos de: Lavado, planchado, entrega de lencería, mantelería, distribución de ropa a huéspedes. Documentación: Controles, listas, reportes.	2

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de items
COCINA BÁSICA	27. Distinguir las distribuciones del área de producción de alimentos, técnicas de cocción para el servicio de alimentos a la vista del cliente.	<p>METODOS DE COCCIÓN</p> <p>Vocabulario técnico internacional.</p> <p>Instalación y organización de una cocina: Locales de una cocina, la cocina caliente, mesa fría, repostería, economato, cuartos fríos, área de pilas, despensa de equipo y utensilios, oficina del chef, mobiliario, equipo, utensilios.</p> <p>Técnicas de cortado: Juliana, bastón, paja, rodaja, brunoise, paisana, dados, batalla, tornear, mire-poix, acanalar, avellanas o nuez, desbastar, chips, rejilla, ondulada.</p> <p>Métodos de cocción: Hervido, estofado, braseado, salteado, asado, salteado en salsa, a la sartén, fritos, al vapor, al vacío, mixto, a blanco.</p> <p>Generalidades.</p> <p>Tipos de fondos: Oscuro, blanco, de ave, fumet, bisquet, veloutte.</p> <p>Técnicas de preparación: Bouquet garnie, dosificación, lavado, cortado, espumado, colado, almacenamiento.</p> <p>Tipos de roux: Blanco, rubio, oscuro. Líquido, mantequilla marnie.</p> <p>Preparaciones a la vista del cliente: Ave, res, cerdo, pescado.</p>	3
	28. Distinguir procedimientos en la elaboración de ensaladas, entradas, cocteles y técnicas de garnish como elemento decorativo para la preparación de emparedados, canapés y aperitivos.	<p>MESA FRÍA</p> <p>Clasificación según su composición.</p> <p>Ensaladas: Americana, tropical, rusa, waldorf, nicoise, yogurt, cesar, del chef.</p> <p>Aderezos: Vinagreta básica, francés, italiano.</p> <p>Generalidades de los cócteles: Aguacate, camarón.</p> <p>Ceviche: Palmito, banano verde, pescado, pejibaye.</p> <p>Decoraciones de ensaladas:</p> <p>Montajes: Ensaladas, frutas, postres.</p> <p>Generalidades de los canapés y los dips.</p> <p>Tipos de dips: Pejibaye, zanahoria y remolacha, tocineta, paté, jamón serrano, chile dulce, atún.</p> <p>Tipos de emparedados: Jamón, queso, atún, huevo, mano de piedra ahumada y frijoles, pollo, club, cubano, media luna, texano.</p>	2

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de items
COCINA BÁSICA	<p>29. Determinar modelos del costo de menú en los diferentes tipos para cada uno de los tiempos de servicios.</p>	<p>MENÚ Confección de menú. Generalidades y características del menú: Estudio de mercado, estructura, ortografía, precios, impuestos. Receta estándar: Ficha técnica, recetas, materia prima, cantidades. Tipos de menú: Desayuno, almuerzo, cena, postres, carta de bar, carta de vinos.</p>	2
	<p>30. Distinguir diferentes tipos más comunes de: repostería, panes, dulces, cremas, glaseados, decoración de repostería, postres para la oferta gastronómica de un restaurante</p>	<p>EI PASTELERO Especificaciones de la repostería y pastelería: Equipo y utensilios necesarios en la repostería. Panes, cena, buffet, con amapola, con especias, butifarras Pasta americana: De pollo, de carne, quiché, pasta quebrada: Dulce o salada, pasteles, galletas, quesadillas o empanaditas. Pasta hojaldre: Palitos de queso, palmeritas, enchiladas Pasta choux: cremitas, palitos cremosos, leonesas, cisnes. Generalidades de las mermeladas. Mermeladas: Piña, papaya, fresa, maracuyá, mango, limón, melocotón, guayaba, mora. Cremas: Pastelera, catalana, natilla de convento, bischoff. Glas: Chantilly, merengue, merengue italiano. Biscocho base para diversas preparaciones queques: De vainilla, de chocolate, de banano, muffins. Postres: Tres leches, chessecake, flanes, bavaois. Mousses, panacota, macedonia de frutas, helados.</p>	3

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	Nº de items
ANIMACIÓN	31. Distinguir las diferentes técnicas de bailes populares latinos para las habilidades en bailes criollos	BAILES POPULARES Ritmos: Salsa, merengue, cumbia, bolero, mambo, reggaetón, ritmo, swing criollo.	2
	32. Distinguir coreografías nacionales con canciones internacionales para la realización de diferentes presentaciones	COREOGRAFÍAS Coreografías nacionales: Bailes típicos, grupos nacionales. Coreografías internacionales: Variety Show: Queen, Madonna, Vaselina, Michael Jackson, Tango, Flamenco.	2
	33. Reconocer elementos básicos de los aeróbicos para aplicarlos en actividades recreativas	AEROBICOS Ropa deportiva para realizar aeróbicos: Zapatos, medias, ropa, materiales recomendados. Calentamiento previo: Relajamiento, cabeza y cuello, parte superior de la espalda, hombros y brazos, pecho, parte inferior de la espalda, tórax y cintura, abdomen y nalgas, muslos, pantorrillas, tobillos y pies. Pasos básicos de aeróbicos: Marcha, lado a lado, salto sobre un mismo sitio, levantar la rodilla, uve adelante, step. Tipos de aeróbicos: Cardio, aquaerobic, aerobic step.	2
	34. Distinguir técnicas y elementos básicos del teatro en la preparación corporal para aplicarlas en actividades variadas	TEATRO Géneros: La tragedia, tragicomedia, la comedia. Sub géneros: Auto sacramental, sainete, paso, entremés, farsa, melodrama. Actuación: Interpretación, movimiento, voz., música, obras de teatro.	2

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Tema	Objetivo adaptado al programa de estudio	Contenidos	N° de Items
Inglés para la Conversación de Turismo	35. Identifying detailed information concerning front desk, booking and reservation procedures in Costa Rica and other countries	FRONT DESK 1: Registering / checking out 2: Booking / Buying tickets (for a show, for a trip, among others) BOOKING AND RESERVATIONS 1: Making reservations at a restaurant, at a hotel or at a travel agency 2: Making reservations by phone, E-mail, letters / fax	1
	36. Distinguishing general and specific information regarding food and drink preparation and order taking.	FOOD AND DRINKS 1: Types of food and drinks (local, international cuisine, healthy food, natural refreshments, cocktails, heavy liquor, wines, among others) 2: Types of menus TAKING ORDERS 1: Taking orders by phone / food express / room service 2: Taking orders at a restaurant 3: Call centers	1
	37. Identifying the main points or important information in texts concerning tourist attractions, biodiversity and pollution in Costa Rica and other countries.	TOURIST ATTRACTIONS 1: General information about conservation areas, including history 2: Costa Rican beaches 3: Tours / Group operator BIODIVERSITY 1: Ecosystems, habitats, Flora and Fauna 2: Conservation areas: national parks, refugees, and others POLLUTION 1: Causes and effects / Prevention of pollution 2: Local and international agreements	2
	38. Distinguishing the types of hotels and special events in Costa Rica and other countries, their characteristics, classification, and services.	TYPES OF HOTELS 1: Classification of hotels (star rating system and international standards) 2: Facilities and services offered by hotels. 3: Locations and addresses SPECIAL EVENTS 1: New types of tourism 2: Conferences, meetings and exhibitions, seminars and presentations (facilities and equipment) 3: Art exhibitions, tourist fairs, and gastronomy festivals 4: Entertainment / sports.	2
	39. Distinguishing general and specific information regarding safe handling of food, safety in different work settings and safety procedures involving others.	PROCEDURES AND RULES 1. Safe handling of food and disposal of organic food 2. Safety at work under different work settings 3. Use of garments and equipment	2

TOTAL

80

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

ANEXO 1

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LOS VERBOS QUE SE UTILIZAN EN LOS OBJETIVOS DE MEDICIÓN

ANALIZAR: Distinguir y separar las partes de un todo, hasta llegar a conocer sus principios o elementos. Establecer relaciones entre dos o más elementos para resolver una situación planteada y llegar a conclusiones técnicas.

DIFERENCIAR: Hacer distinción, conocer la diversidad de las cosas; dando a cada una su correspondiente y legítimo valor.

DEFINIR: con claridad, exactitud y precisión el significado de una palabra o la naturaleza de una cosa.

DETERMINAR: Señalar, marcar, distinguir, obtener un valor, escoger un concepto, término, fórmula, característica o procedimiento de acuerdo a un criterio técnico.

DISTINGUIR: Diferenciar entre dos o más conceptos, fenómenos, situaciones y procesos. Conocer las particularidades que caracterizan a cada uno por separado. Características de los distintos proyectos, de las fases en un proceso técnico, causas y efectos de un fenómeno físico, mecánico, eléctrico, o los aspectos relacionados a un hecho histórico.

INTERPRETAR: Acción de explicar o de declarar el sentido de una cosa.

IDENTIFICAR: Establecer diferencias, semejanzas, características técnicas, físicas, eléctricas, mecánicas, químicas, hechos, elementos, acciones, eventos y/o situaciones.

RECONOCER: Conocer los nombre, símbolos, características, elementos constitutivos, conceptos, criterios, ejemplos y procesos de un fenómeno o hecho y su funcionalidad.

RESOLVER: Dar solución a problemas de cálculo dentro del campo técnico mediante la aplicación de una o varios procesos. Hallar la solución de un problema, implica decidir el procedimiento apropiado para lograrlo, va más allá del simple cálculo.

IDENTIFYING: Associate general or specific characteristics of things, events, places and people to their corresponding source in the technical area.

DISTINGUISHING: Differentiate and get to know the features, which characterize concepts, phenomena, cases, and processes, applied separately in different phases of the project, as well as causes and effects of physical phenomena, mechanical and electrical issues or historical facts.

TURISMO HOTELERÍA Y EVENTOS ESPECIALES 2023

Documento elaborado en la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad del Sistema Educativo, Especialidades Técnicas, con la colaboración de los Asesores del Dirección de Educación Técnica del Ministerio de Educación Pública y el aporte de los profesores de las respectivas especialidades, en las distintas modalidades, de los colegios técnicos del país.

Créditos:

Luz Miriam Navarro Brenes
Asesora Nacional de Turismo
Dirección de Evaluación y Certificación Académica
Modalidad: Comercial y Servicios

Zaida Luisa Montoya González
Asesor Nacional de inglés

Revisado por:

Marco Vinicio Campos Castro.
Asesor de Nacional de Turismo
Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras.

Maricel Cox Alvarado
Asesora Nacional de inglés