



Tabla del número de ítems por resultados de aprendizaje del programa de estudio Prueba Nacional Escrita Comprensiva de Especialidades en Educación Técnica 2024

OPERACIONES DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO 2024

Estimada persona docente:

A continuación, se le suministra el número de ítems que tendrá la Prueba Nacional Escrita Comprensiva Estandarizada de Especialidades en Educación Técnica de la especialidad Operaciones de empresas de alojamiento, según la distribución de objetivos adaptados y contenidos del programa de estudio para el periodo lectivo 2024, de acuerdo con la consulta realizada a los profesores en las diferentes regiones educativas del país.

Unidad de estudio	Resultado de aprendizaje adaptado al programa de estudio	Saberes esenciales	No Ítems
Información Turística en hoteles	1. Considerar los elementos de la información turística del país, utilizada como soporte a las ventas en la organización de hotel, atendiendo los parámetros de calidad y de servicio al cliente.	<ul style="list-style-type: none">• Rutas nacionales.• Aeropuertos nacionales.• Servicios de transporte interno	2
	2. Seleccionar inventarios de patrimonio turístico, considerando los elementos del turismo y la normativa vigente.	<ul style="list-style-type: none">• Patrimonio turístico:• Definiciones• Inventario turístico.• Elementos del patrimonio Atractivos turísticos Planta turística.• Infraestructura.• Superestructura.	2



	<p>3. Discriminar los elementos del producto turístico como herramienta en la búsqueda de servicios de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Información turística nacional:• Categorías de manejo de las áreas de conservación. (reserva forestales, zonas protectoras, parques nacionales, reservas biológicas, refugios nacionales) - Áreas de Conservación. (ACT, ACG, ACAT, ACAHN, ACOSA, ACC, ACLAC, ACLAP, ACTo, ACMC, ACOPAC)	2
--	---	--	---



<p>4. Explicar los criterios utilizados para la categorización de hoteles en el ámbito nacional (CST) e internacional y la importancia de la sostenibilidad turística.</p>	<p>Criterios de la Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST):</p> <ul style="list-style-type: none">• Ambientales.• La comunidad.• El personal de la empresa	<p>2</p>
<p>5. Clasificar los principios del servicio al cliente en la recepción del hotel, mediante la implementación de protocolos y estándares de calidad establecidos.</p>	<p>Orientación de servicio al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Diferencia entre el servicio y la atención al cliente.• Triángulo del servicio.• Tipos de clientes.• Principios del servicio al cliente.• Perfil del recepcionista de hotel.• Aspectos personales del recepcionista de hotel.• Ética en la recepción del hotel.	<p>2</p>
<p>6. Distinguir formas de comunicación asertiva durante el servicio al cliente en la recepción del hotel.</p>	<p>Comunicación asertiva:</p> <ul style="list-style-type: none">• Concepto. <p>Obstáculos para ser una persona asertiva:</p> <ul style="list-style-type: none">• Agresivo y pasivo.• Técnicas para la comunicación asertiva.	<p>2</p>



Unidad de estudio	Resultado de aprendizaje adaptado al programa de estudio	Saberes esenciales	No Ítems
	7. Comparar protocolos de atención en materia de traslado y embalaje de equipaje de los huéspedes de hotel, según estándares de calidad superior y normas de salud ocupacional.	Protocolos de atención en materia de traslado y embalaje de equipo <ul style="list-style-type: none">• Funciones principales de un botones:• Entrada del huésped.• Problemas en la entrada del huésped.• Cambios de habitación.• Salida del huésped.• Envíos a habitaciones.• Manejo de grupos.• Valet parking.• Equipaje de huéspedes.	2
Embalaje de equipo en hoteles	8. Definir términos técnicos durante la ejecución de la función de traslado y embalaje de equipaje, en hoteles de clase superior.	Términos técnicos del botones: <ul style="list-style-type: none">• Airport shuttle.• Continental breakfast.• Laundry • Dry cleaning.• Pets allowed / pet-friendly.• Wheelchair accessible.• Vending machine. • Tip• Staff meeting. • Booking a room.• Making a reservation. • Vacancy.• Check in / check out. Key card.• Room number. • Damage charge.	2



Unidad de estudio	Resultado de aprendizaje adaptado al programa de estudio	Saberes esenciales	No Ítems
Operaciones en caja de hotel	9. Desarrollar funciones de control de dinero y otros bienes, durante el manejo de cajas del hotel, siguiendo los protocolos establecidos y utilizando herramientas tecnológicas.	<ul style="list-style-type: none">• Qué es una caja chica.• Cuáles procedimientos se aplican en el manejo de caja chica.• Funciones.• Factura electrónica.• Cobros de facturas.• Cajas de seguridad.• Cambio de monedas.• Liquidaciones.• Recaudaciones diarias.• Cierre de caja.• Arqueos.• Custodia de fondos.• Informes de entrega.	2
Promoción de servicios complementarios en hoteles(Concierge)	10. Determinar los servicios que ejecuta el Departamento de Concierge en el cumplimiento de las labores, en hoteles de alta calidad.	Servicios del Concierge: <ul style="list-style-type: none">• Servicios internos:• Clientes VIP• Solicitudes generales.• Cuidados especiales.• Servicios externos:• Alquiler de automóviles y Limusinas.• Localización de tiendas minoristas/de especialidades.	2



	11. Formular con propiedad la manera del ser costarricense como ente diferenciador en una ciudadanía con identidad.	El ser "TICO". <ul style="list-style-type: none">• Videos del costarricense. Estadísticas de cómo nos ven en el mundo.	2





Reservas de habitaciones en hoteles.	12.Determinar los elementos que intervienen en la elaboración de reservas de hotel, aplicando los estándares de calidad internacional.	<ul style="list-style-type: none">• Servicio al cliente para la atención de reservas.• Estándares de calidad internacional según categoría de estrellas de hotel.• Perfil del trabajador de hotel. (Abiertos a diferentes culturas, trabajar en equipo, ser creativos e innovadores)	2
	13.Analizar los protocolos de atención al cliente en el hotel, en materia de reservas.	<ul style="list-style-type: none">• Tipos de reservas• Terminología del departamento• Tarifas y tipos• Tipos de habitaciones.	2
Herramientas para la producción de documentos.	14.Describir los elementos que integran el entorno web.	Entorno Web: <ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico.• Redes sociales.• Videoconferencia.• Realidad aumentada.• Inteligencia artificial.• Simuladores.• Industria 4.0.• Concepto.• Ventajas.• Importancia.	2



Internet de todo y seguridad de los datos.	15. Identificar la importancia de la protección de la información del ciber mundo y los tipos de ataques que se pueden presentar.	La necesidad de la ciberseguridad. <ul style="list-style-type: none">• Datos personales.• Datos de una organización.• Características y funcionamiento de un ciberataque.	2
	16. Distinguir las características del ámbito de la ciberseguridad, sus principios y las medidas de seguridad cibernética..	<ul style="list-style-type: none">• Pilares de la Seguridad informática• Confidencialidad.• Integridad.	1



UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADO DE APRENDIZAJE ADAPTADO AL PROGRAM DE ESTUDIO	SABERES ESENCIALES	Nª DE ITEMS
Revisión técnica nocturna de recepción.	17.Distinguir reportes técnicos relacionados con la recepción nocturna de hotel.	<ul style="list-style-type: none">• Estructura de los Informes técnicos. Funciones de recepción nocturna.• Verificar el trabajo de los cajeros de recepción.	2
	18.Valorar la tecnología digital en el manejo de una recepción nocturna de hotel.	Tendencias tecnológicas en el Turismo: <ul style="list-style-type: none">• Big data u Open data.• Marketing Digital.• Entorno móvil.• Innovación y diferenciación en la oferta de alojamiento.• Redes sociales y aplicaciones.	2



Servicio al cliente en hoteles	19. Seleccionar los fundamentos técnicos relacionados con el servicio al cliente	Servicio al cliente: <ul style="list-style-type: none">• Importancia para las empresas de turismo. Tipos de clientes: <ul style="list-style-type: none">• Interno.• Externo.• Factores que intervienen en la atención al cliente.• Errores comunes en el servicio al cliente.	2
	20. Sintetizar protocolos y procedimientos técnicos relacionados con el servicio al cliente de hotel.	Servicio al cliente. <ul style="list-style-type: none">• Importancia• Protocolo y procedimientos establecidos para actividades de hospedaje en el Sector Turismo• Elementos técnicos relacionados con el servicio al cliente.• Naturalidad.• Intuición.• Permanencia.• Proactividad del trabajo.• Seguimiento.• Las peticiones.	2



Entretimiento turístico en hoteles	21.Recomendar técnicas de preparación corporal y la aplicación de rutinas de entretenimiento, considerando las normas de salud ocupacional y estándares de calidad.	Aeróbicos <ul style="list-style-type: none">• Definición.• Tipos.• Cardio.• Aquaerobic.• Aerobic step.• Beneficios para la salud.• Cuidados durante su implementación.	2
Bienestar y turismo.	22.Identificar las características del wellness y su implementación en el sector turismo en Costa Rica y el mundo.	Wellness (Turismo de bienestar) <ul style="list-style-type: none">• Significado• Concepto• Importancia• Bases teóricas y prácticas • Beneficios• Tendencias• Wellness Pura Vida	2
	23.Establecer programas orientados a la conexión de los clientes del hotel, mediante la ejecución de buenas prácticas de turismo de bienestar, que promuevan experiencias en armonía	<ul style="list-style-type: none">• Elementos de la naturaleza utilizados en el Turismo de Bienestar.• Agua.• Tierra.	2



	con la naturaleza y el confort, con normas de salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none">• Aire.• La alimentación del alma.• Renovación.• Técnicas y buenas prácticas de Turismo de bienestar.• Desintoxicación del cuerpo.• Termas y beneficios.• Barros curativos.• Zumba, yoga, baile latino.	
	24. Manifestar características propias del ser costarricense, que refuercen la identidad del país, considerando el bienestar del ser humano y el respeto por los recursos naturales	<ul style="list-style-type: none">• Características del costarricense.• Vivencias propias de la zona y el vivir en armonía con la naturaleza.• Respeto por los recursos naturales.	2



<p>Limpieza de cuartos de hotel.</p>	<p>25.Verificar protocolos de limpieza y desinfección para las habitaciones de hotel y áreas comunes, con base en las normas internacionales y las políticas organizacionales.</p>	<p>Camarera de hotel.</p> <ul style="list-style-type: none">• Conceptos.• Funciones.• Habitaciones:<ul style="list-style-type: none">• Características.• Estado.• Estado de las habitaciones<ul style="list-style-type: none">• Bloqueadas.• Ocupadas.• De salida • Cambio de habitación.• Documentación. <p>Protocolos de limpieza y desinfección de habitaciones. Servicio al cliente en la limpieza de cuartos de hotel.</p> <ul style="list-style-type: none">• Normas básicas de atención.• Perfil de la camera.	<p>2</p>
---	--	---	-----------------



	<p>26. Evaluar la información de las oportunidades de aprendizaje disponibles, que promuevan la productividad y el trabajo decente en el campo de la hotelería y el turismo.</p>	<p>Autoaprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none">• Concepto de aprendizaje.• Autodisciplina.• Superación personal.• El deseo de superación personal.• La milla de más.	<p>2</p>
--	--	---	-----------------



Regiduría de pisos en hotel.	27.Distinguir acciones para el cumplimiento de las labores y controles establecidos en la atención y el funcionamiento de: habitaciones, áreas públicas, suministros de insumos, trámite de averías, desperdicios e inventarios del departamento de ama de llaves del hotel haciendo uso de recursos tecnológicos e instrumentos de control según protocolos y políticas organizacionales.	Acciones de control. <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de control. • Recopilación y/o verificación de las listas de ocupación. • Atender quejas y peticiones de los huéspedes. • Información de averías al departamento de mantenimiento. 	2
	28.Diferenciar informes técnicos propios del Departamento de ama de llaves haciendo uso de sistemas automatizados.	Tipos de informes <ul style="list-style-type: none"> • Distribución del trabajo. • Listas de vacaciones. • • Control de asistencias. 	1
Oportunidades de negocios	29.Explicar las características esenciales e importancia del emprendimiento haciendo un uso productivo de las tecnologías.	Emprendimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Definición, características e importancia del fomento del espíritu emprendedor. 	1
	30.Especificar técnicas creativas que permitan la generación de ideas de negocio innovadoras,	Generación de ideas empresariales: <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de una idea. 	1



	brindando soluciones a las necesidades detectadas en los clientes potenciales.	<ul style="list-style-type: none">• Respuesta a las necesidades del mercado.	
--	--	--	--





Modelo de negocios	31. Considerar el modelo de negocio, mediante el diseño de productos mínimos viables aplicando metodologías vigentes.	Producto mínimo viable (PMV). <ul style="list-style-type: none">• Concepto.• Pasos de la metodología por ejemplo Lean Startup.	1
	32. Determinar propuestas de negocios tomando en consideración el compromiso con la sociedad local y global	Derechos económicos, sociales, culturales y valores éticos universales <ul style="list-style-type: none">• Trabajo en condiciones justas y favorables.	1
Creación de empresas	33. Describir los tipos de empresas con los cuales se puede desarrollar un negocio.	Tipos de empresas: <ul style="list-style-type: none">• Concepto, características, ventajas y desventajas:• Según el ámbito de actividad.	2
	34. Determinar labores en las áreas funcionales que conforman la empresa de práctica propuesta aplicando los principios de la administración y lo establecido en el plan de negocios.	Principios de la administración. <ul style="list-style-type: none">• Roles de trabajo por áreas funcionales.• Puesta en operación del negocio	1
Plan de vida	35. Estimar el nivel alcanzado en la gestión del emprendimiento según las metas y objetivos propuestos en el plan de negocio, para la obtención de la certificación empresarial.	Evaluación de la empresa a través de indicadores: <ul style="list-style-type: none">• Sistematización de resultados	1



UNIDAD DE ESTUDIO	RESULTADO DE APRENDIZAJE ADAPTADO AL PROGRAM DE ESTUDIO	SABERES ESENCIALES	No DE ITEMS
Actividades lúdicas en hoteles.	36.Determinar programas de actividades lúdicas de entretenimiento en tierra y agua, aplicando normas de seguridad y salud ocupacional.	Características del entretenimiento lúdico. <ul style="list-style-type: none">• Tiene reglas. Son obligatorias para cada juego.• Provoca placer alegría, satisfacción. Cuando se juega se hace con deseo. Desarrollo de juegos con identidad local.• Dominó.• Juegos de tradición local. • Juegos de mesa	2
Actividades de acondicionamiento físico en hoteles.	37.Examinar hábitos para una vida saludable.	<ul style="list-style-type: none">• Importancia. Hábitos para una vida saludable.• Comer bien, de manera equilibrada.• Hacer ejercicio de manera habitual.• Relación entre ejercicio y salud.• Mantener un peso saludable (consultando el IMC y al médico).• Evitar el consumo excesivo de sustancias como el alcohol.• No consumir drogas.• No fumar.	2



		<ul style="list-style-type: none"> • Acudir de manera regular al médico. • Mantener una saludable presión arterial. • Cuidar nuestra salud emocional. • Seguir las normas de seguridad. • Dormir bien (los adultos deben dormir alrededor de 8 horas por día y los niños entre 10 y 12 horas dependiendo su edad). 	
	38.Reconocer acciones que promuevan la educación para el desarrollo sostenible en cada actividad del servicio hotelero.	<p>Utiliza los recursos eficientemente</p> <p>Promueve al máximo el reciclaje y reutilización.</p>	2
	39.Especificar características de liderazgo a través del proceso de aprendizaje expresando sus potencialidades y maximizando sus rendimientos y de quiénes le rodean.	<p>Liderazgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Condiciones para el liderazgo eficaz. • Cualidades del líder. • Estilos de liderazgo: <ul style="list-style-type: none"> • Centralista. • Consultor. • Democrático. Características de los liderados. 	2
	40.Determinar la estrategia del remarketing para la captación de	<p>Remarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. 	2



Marketing de hotel	clientes potenciales del hotel, según la legislación vigentes	<ul style="list-style-type: none">• Funcionamiento.• Tipos y ventajas.• Incentivos de interés.• Programas de fidelidad en los clientes.	
---------------------------	---	--	--





Alojamiento Turístico	41. Seleccionar acciones que favorezcan la realización de actividades de manera colaborativa para el cumplimiento de las metas de la empresa de alojamiento	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo en equipo: Concepto. Grupo y Equipo. Funcionamiento de los equipos. Dinámica de los equipos: Roles. Liderazgo. Comunicación. Motivación. <ul style="list-style-type: none">• Aspectos generales del trabajo en equipo: Conflictos. Procesos. Consecuencias. Ventajas y desventajas.	2
Supervisión técnica de calidad de hoteles.	42. Especificar los estándares de calidad establecidos por la administración de las empresas de alojamiento	¿Qué es calidad? <ul style="list-style-type: none">• ¿Qué es calidad en el sector turístico?• Calidad como factor de competitividad.• Calidad en relación con el servicio.	1
	43. Distinguir tecnologías de la información y comunicación en la implementación de los controles de calidad.	¿Cómo integrar la tecnología en empresas de alojamiento? <ul style="list-style-type: none">• La presencia en los medios sociales.• Diseñar ofertas personalizadas.• Maximizar la utilización de diferentes canales de venta directa.• Extender servicios a través de aplicaciones móviles.• Comercio a través de plataformas.• Las videoconferencias.	1



<p>Proveeduría y mantenimiento en hoteles.</p>	<p>44. Identificar el funcionamiento y la organización del departamento de compras, según las políticas del hotel.</p>	<p>Departamento de compras de hotel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización del departamento de compras de hotel. <p>Funciones del departamento de compras de hotel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudio previo o planificación de compras. • Negociación y selección de proveedores. • Mecánica habitual. • Liquidación frente a administración / dirección y proceso de pagos. • Fases • El reconocimiento de la necesidad. • La evaluación del producto o servicio subsiguiente a la compra 	<p>2</p>
	<p>45. Establecer los pasos para el fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad.</p>	<p>Sensibilizar al alumnado de las problemáticas;</p> <ul style="list-style-type: none"> • sociales, • ambientales • económicas <p>en las que se encuentra la situación del planeta.</p>	<p>2</p>

TOTAL DE ÍTEMS= 80



ANEXO 1 Glosario

Definición operacional de los verbos que se utilizan en los objetivos de medición.

Conocimiento

Referido a comportamientos y aprendizajes con base en el recuerdo de ideas, objetos o fenómenos, ya sea como reconocimiento o evocación. El conocimiento de hechos específicos se refiere a los tipos de información que pueden ser aislados y recordados separadamente.

Definir
Reconocer

Establecer
Manifestar

Seleccionar

Comprensión

Consiste en la capacidad para proporcionar respuestas a partir de un mensaje que se ha comprendido y puede transformarse o parafrasearse.

Explicar
Distinguir
Clasificar

Reconocer
Comparar
Describir
Determinar

Identificar
Diferenciar
Seleccionar

Aplicación

Es la capacidad para transferir la información o conceptos a condiciones diferentes a las que tuvieron durante el proceso de mediación pedagógica. Considera el manejo de métodos propios para resolver un problema, disponer de actitudes apropiadas ante un trabajo intelectual.

Clasificar
Desarrollar

Determinar
Explicar



Análisis

Corresponde a la capacidad para fragmentar el objeto o material en sus partes constitutivas, determinar las relaciones entre ideas o partes y comprender de qué manera están relacionadas.

Analizar	Diferenciar	Reconocer	Clasificar
Distinguir	Comparar	Seleccionar	Explicar
Determinar	Discriminar	Verificar	

Síntesis

Se ocupa de reunir elementos y las partes de diversos orígenes para formar un todo coherente. Este proceso obliga a trabajar con ideas, partes o elementos y combinarlos para que constituyan una estructura que antes no estaba presente, combinar partes de experiencias previas con materiales nuevos, para integrarlas en un todo.

Sintetizar	Formular	Especificar
		Examinar

Evaluación

Se refiere a la capacidad de formular juicios de valor, cualitativos o cuantitativos sobre ideas, objetos, obras, soluciones, métodos, entre otros. Involucra el uso de criterios y normas para establecer la medida en que los elementos particulares son pertinentes, exactos, efectivos, económicos o satisfactorios.

Estimar	Comparar	Recomendar	Formular
Valorar	Considerar		Determinar
Evaluar	Explicar		



**Elaborado por la Comisión Nacional
Especialidades técnicas 2024**

