



A.N.E.P.
Consejo de Educación Técnico Profesional
(Universidad del Trabajo del Uruguay)

ESQUEMA DE DISEÑO CURRICULAR

DEFINICIONES	
Tipo de Curso	Capacitación Profesional Inicial
Orientación	Auxiliar de Alojamiento
Perfil de Ingreso	Educación Primaria completa 16 años cumplidos al momento de egresar
Duración	230 horas
Perfil de Egreso	Las competencias adquiridas en este curso le permitirán al egresado: <ul style="list-style-type: none">• Obtener el dominio de técnicas que le permitan limpiar, ordenar y mantener operativas las instalaciones en pisos, áreas públicas y de servicio.• Contribuir a la calidad de la atención y servicio al huésped en línea con los procedimientos del establecimiento.• Conocer y clasificar todo el material de uso cotidiano para la realización de sus tareas.• Conocer y saber manipular todos los productos necesarios para la realización de sus tareas.
Crédito Educativo	Auxiliar de Alojamiento
Certificación	Certificado



A.N.E.P.
Consejo de Educación Técnico Profesional
(Universidad del Trabajo del Uruguay)

	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
TIPO DE CURSO	CAPACITACION PROFESIONAL INICIAL	058
PLAN	2007	2007
ORIENTACIÓN	Auxiliar de Alojamiento	08 A
SECTOR DE ESTUDIOS	Hotelería	711
AÑO	ÚNICO	0
MÓDULO	N/C	N/C
ÁREA DE ASIGNATURA	Gestión de Alojamiento	342
ASIGNATURA	Módulo contextualización	06790
ESPACIO CURRICULAR	-----	-----

TOTAL DE HORAS/CURSO	128 horas
DURACIÓN DEL CURSO	16 semanas
DISTRIB. DE HS /SEMANALES	8 horas

FECHA DE PRESENTACIÓN	
FECHA DE APROBACIÓN	
RESOLUCIÓN CETP	



A.N.E.P.
Consejo de Educación Técnico Profesional
(Universidad del Trabajo del Uruguay)

	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
TIPO DE CURSO	CAPACITACION PROFESIONAL INICIAL	058
PLAN	2007	2007
ORIENTACIÓN	Auxiliar de Alojamiento	08 A
SECTOR DE ESTUDIOS	Hotelería	711
AÑO	ÚNICO	0
MÓDULO	N/C	N/C
ÁREA DE ASIGNATURA	Higiene Industrial III	362
ASIGNATURA	Normas, reglas, medio ambiente	06793
ESPACIO CURRICULAR	-----	-----

TOTAL DE HORAS/CURSO	40 horas
DURACIÓN DEL CURSO	8 semanas
DISTRIB. DE HS /SEMANALES	5 horas



A.N.E.P.
Consejo de Educación Técnico Profesional
(Universidad del Trabajo del Uruguay)

	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
TIPO DE CURSO	CAPACITACION PROFESIONAL INICIAL	058
PLAN	2007	2007
ORIENTACIÓN	Auxiliar de Alojamiento	08 A
SECTOR DE ESTUDIOS	Hotelería	711
AÑO	ÚNICO	0
MÓDULO	N/C	N/C
ÁREA DE ASIGNATURA	Legislación aplicada a eventos	189
ASIGNATURA	Derechos y Deberes	06794
ESPACIO CURRICULAR	-----	-----

TOTAL DE HORAS/CURSO	32 horas
DURACIÓN DEL CURSO	8 semanas
DISTRIB. DE HS /SEMANALES	4 horas

ANEP
CONSEJO DE EDUCACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL



A.N.E.P.

Consejo de Educación Técnico Profesional
(Universidad del Trabajo del Uruguay)

	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
TIPO DE CURSO	CAPACITACION PROFESIONAL INICIAL	058
PLAN	2007	2007
ORIENTACIÓN	Auxiliar de Alojamiento	08 A
SECTOR DE ESTUDIOS	Hotelería	711
AÑO	ÚNICO	0
MÓDULO	N/C	N/C
ÁREA DE ASIGNATURA	Comunicación Tecnicatura	115
ASIGNATURA	Módulo transversal Comunicación	06795
ESPACIO CURRICULAR	-----	-----

TOTAL DE HORAS/CURSO	30 horas
DURACIÓN DEL CURSO	15 semanas
DISTRIB. DE HS /SEMANALES	2 horas

1. FUNDAMENTACIÓN:

Durante los últimos años se ha dado un proceso de complejización y crecimiento permanente del sector alojamiento y de los servicios que este incluye, caracterizado por el aumento de la oferta de establecimientos, la incorporación de nuevos servicios, el acceso a tecnologías de la comunicación, sistemas informáticos de gestión y registro de procedimientos. A su vez, este proceso se enmarca en un desarrollo constante del turismo a nivel nacional e internacional.

Ambas dinámicas, la complejización del sector y el desarrollo de la actividad turística, sumadas a las transformaciones en las condiciones de trabajo y empleo actuales, demandan que los trabajadores cuenten con ciertas competencias laborales que les permitan desarrollar satisfactoriamente sus roles en el mercado de trabajo.

Para el perfil de egreso de esta capacitación se han tenido en cuenta las competencias laborales transversales y específicas requeridas para el correcto desempeño del trabajo en el área de housekeeping (también denominado regiduría de pisos o ama de llaves), elaboradas a partir de la reflexión sobre los perfiles ocupacionales y las experiencias de capacitaciones similares en otros países, así como a partir de entrevistas con profesionales del sector¹.

Se entiende por competencia laboral el "...conjunto de conocimientos, aptitudes profesionales y el saber hacer que las personas dominan y aplican para desempeñar una tarea y resolver problemas, situaciones nuevas o imprevistas en un contexto específico".²

Estas competencias laborales se diferencian entre competencias laborales transversales "...las comunes a grupos o colectivos ya sea de uno o más sectores, áreas o perfiles de una misma familia ocupacional o de familias afines"³, y competencias laborales específicas que se "...refieren al logro de resultados laborales típicos de una familia ocupacional, un perfil profesional o categoría laboral específica de un sector. Usualmente son de alto contenido técnico y propias del proceso de producción de bienes o servicios de un sector o empresa, por lo que tienen variados grados de especialización".

Esta clasificación de las competencias es importante dado el entorno actual en el que los contenidos técnicos pierden vigencia rápidamente y las personas deben aprender y movilizar sus saberes para desempeñarse en roles profesionales móviles, antes que en un empleo predecible y de por vida.

Las competencias transversales constituyen las competencias básicas de la persona que aportan para la empleabilidad pero también para la ciudadanía.

Esta capacitación apunta entonces a sensibilizar al alumno para que se apropie de los saberes técnicos y tecnológicos para potenciar y desarrollar el saber hacer (habilidades) con el saber (conocimiento), acompañado de otros saberes para la convivencia (valores y actitudes), objetivo básico de la educación Técnico – Profesional.

La propuesta está organizada curricularmente en módulos, trabajando contenidos transversales presentes en cada unidad, en base a una temática central. La metodología debe ser participativa y activa, donde el alumno pase de simple receptor a ser actor de su propio aprendizaje.

¹ Entrevistas realizadas a:

- Aguirre Maya Fernanda, SUGHU.
- Falcao Natalia, Gerente de Operaciones del hotel Cotagge. Montevideo.
- Farese Patricia, Directora de Ukelele Hostel. Montevideo
- Machado Cecilia, Supervisora de Recepción del hotel My Suites. Montevideo.

² Organización Internacional del Trabajo (2012): Investigación regional: Tendencias en la demanda de competencias sectoriales en países seleccionados de América Latina. Pág. 10.

³ Ídem

2. Objetivos

Objetivos Generales

- Potenciar las posibilidades de inserción y/o mejora en el campo laboral.
- Comprender la importancia del rol del auxiliar de servicio para el funcionamiento de las diferentes modalidades de alojamiento.
- Conocer y utilizar la información, las normas y procedimientos institucionales con precisión y rigor profesional.
- Actuar de acuerdo a las prácticas profesionales y éticas con excelencia, desarrollando la capacidad de trabajo en equipo, con una actitud proactiva con capacidad para la resolución de problemas.

Objetivos específicos

- Establecer redes y vínculos sociales necesarios para el desempeño de su trabajo.
- Obtener el dominio de técnicas que le permitan limpiar, ordenar y mantener operativas las instalaciones en pisos, áreas públicas y de servicio.
- Contribuir a la calidad de la atención y servicio al huésped en línea con los procedimientos del establecimiento.
- Conocer y clasificar todo el material de uso cotidiano para la realización de sus tareas.
- Conocer y saber manipular todos los productos necesarios para la realización de sus tareas.

3. CONTENIDOS:

Objetivo	Contenidos	Logros de aprendizaje
MÓDULO 1: Contextualización del campo profesional		
ÁREA 342		
Ubicar al establecimiento de alojamiento en el sistema turístico	Características de los alojamientos turísticos. Los distintos tipos de alojamiento en los que se puede desempeñar el alumno.	Conoce las características generales del Sistema Turístico y ubica a los establecimientos que brindan alojamiento dentro del mismo
Ubicación del área housekeeping dentro de la organización. Relaciones intra e interdepartamentales	Organigrama de los distintos tipos de alojamiento. Relación y articulación con las otras áreas del mismo.	Distingue las diferentes funciones del organigrama del establecimiento y las relaciones funcionales dentro de su área y entre los distintos departamentos del establecimiento.
MÓDULO 2: Preparación y ejecución del trabajo		
ÁREA 342		
Preparar materiales, útiles de limpieza y enseres necesarios para la tarea	Importancia de la imagen personal como espejo del área. Reconocimiento de elementos y productos de limpieza. Armado del carro de limpieza de acuerdo a pautas establecidas y necesidades para el cumplimiento de las tareas asignadas	Aplica criterios estéticos de presentación personal y del entorno de trabajo según normas prescritas. Interpreta un listado modelo de planificación de su jornada laboral.
Ejecutar las tareas con profesionalismo y responsabilidad de acuerdo a las instrucciones recibidas	Identificación de instalaciones a limpiar (habitaciones, baños, áreas públicas, áreas de servicio, exteriores). Procedimientos para la limpieza de habitaciones (sistema circular), baño y demás espacios. Criterios estéticos y de presentación de habitaciones y áreas públicas. Sistemas para el armado de la cama. Identificación y clasificación de ropa blanca.	Limpia y ordena habitaciones y otras áreas respetando las normas del establecimiento, de cuidado del medioambiente y aplicando criterios estéticos. Utiliza distintos procedimientos de limpieza según el sector y material a limpiar, preservando los tiempos preestablecidos. Arma una cama de acuerdo al procedimiento del establecimiento. Clasifica y utiliza los distintos tipos de bancos tanto de cama como de baño. Diferencia el estado y funcionamiento de equipamiento e

		instalaciones del área de trabajo.
MÓDULO 3: Atención al cliente ÁREA 342		
Prestar un servicio de calidad al huésped, atendiendo sus requerimientos y tratando de superar sus expectativas	Importancia del manejo de reglas de cortesía en la comunicación con el huésped.	Sabe dar respuestas creativas ante un problema frecuente en su práctica profesional
Conocer las técnicas de manejo de quejas y resolución de conflictos	Técnicas de manejo de situaciones que impliquen una correcta resolución tanto para el cliente como para el establecimiento	Resuelve situaciones planteadas por los clientes o sabe derivarlas a quien corresponde.
MÓDULO 4: Normas de manipulación de materiales, seguridad laboral y cuidado del medio ambiente. ÁREA SUGERIDA (362)		
Manipular adecuadamente productos de limpieza	Tipos de productos de limpieza, utilidad, cantidades sugeridas de uso para los diversos espacios a limpiar.	Fracciona, usa, combina y conserva los distintos productos químicos que utiliza para la limpieza (atendiendo a las diferentes superficies y grados de abrasividad) con procedimientos seguros y sistemáticos
Incorporar normas de seguridad e higiene laboral	Normas de seguridad e higiene a tener en cuenta para un correcto desempeño del rol	Reconoce la importancia de prevenir enfermedades profesionales y accidentes laborales para su propia salud y la de su entorno laboral
Incorporar prácticas laborales amigables con el medio ambiente	Normas de cuidado del medio ambiente a tener en cuenta para un correcto desempeño del rol	Identifica y pone en práctica las acciones que contribuyen al cuidado y preservación del medio ambiente
MÓDULO 5: Los derechos y deberes del trabajador ÁREA 189		
Conocer los principios rectores del derecho Laboral Que el alumno sea capaz de ubicarse en el ámbito laboral conociendo sus derechos y obligaciones.	Nociones generales de Derecho El Derecho laboral como rama especializada del Derecho. OIT: estructura y competencias. El trabajo como fenómeno social y como Derecho humano(nociones) El Derecho del trabajo(concepto) La relación laboral y el Contrato de trabajo. Los sujetos de la relación	Que internalice y domine sus derechos y obligaciones como trabajador autónomo o dependiente. Reconocer la importancia de estar amparado a la Seguridad Social.

	laboral (derechos y obligaciones) Cese de la relación laboral Breves nociones de Seguridad Social BPS Derechos del Consumidor	

Contenidos Transversales

En el entendido de que la comunicación en todo el sector de los servicios aparece como un elemento fundamental para el buen desempeño de la tarea, y que a su vez atraviesa todas las áreas de conocimiento, considerando a la comunicación en sus aspectos orales, escritos y también actitudinales, se vuelve necesario incorporar los conocimientos comunicacionales integrándolos a los módulos aquí propuestos.

De este modo el docente del área de comunicación articulará con el docente del área 342, para llevar a cabo la transversalidad mencionada anteriormente, haciendo hincapié en los aspectos de atención al cliente y ejecución del trabajo en los diferentes sistemas turísticos. Para ello está establecido que ambos docentes tengan horas de coordinación que permitan acordar el trabajo conjunto a realizar.

MÓDULO TRANSVERSAL

Objetivo	Contenidos	Logros de aprendizaje
MÓDULO TRANSVERSAL: Comunicación		
ÁREA 115		
<p>Manejo eficaz y adecuado de la competencia comunicativa como elemento esencial de la interacción humana, social y clave para la empleabilidad y la ciudadanía</p>	<p>Concepto y principales componentes de la competencia comunicativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) lingüística o gramatical b) discursiva c) textual d) socio-lingüística e) cultural <p>1) Comunicación verbal y no verbal</p> <p>2) Criterios de interpretación, inferencia, pertinencia y adecuación</p> <p>La situación comunicativa: adecuación a las personas y los factores situacionales (lugar y momento).</p> <p>La comunicación escrita, la comprensión lectora y la producción de textos en los ámbitos laboral y comercial.</p>	<p>Manejo de las capacidades y habilidades para comunicarse de manera correcta y eficaz, de forma oral y escrita con los diversos visitantes y compañeros de trabajo.</p> <p>Demostrar habilidades comunicacionales para orientar y motivar y a los visitantes.</p> <p>Dominio de técnicas y estrategias de comprensión lectora y de producción de textos orales y escritos de mayor uso en el mundo del trabajo: curriculum vitae, y solicitud de empleo, carta comercial, etc.</p>

CARGA HORARIA Y ÁREAS SUGERIDAS PARA CADA MÓDULO

MÓDULO	ÁREA	HORAS
1,2 y 3	342	128
4	362	40
5	189	32
Transversal	115	30

4. PROPUESTA METODOLÓGICA

El docente necesita conocer las competencias que ya poseen los alumnos. Este conocimiento es un elemento básico para la selección de propósitos y estrategias de enseñanza, ya que sólo es posible promover el desarrollo continuo de competencias a partir de las habilidades y conocimientos con los que los alumnos ya cuentan y que se ponen de manifiesto en las diversas situaciones de interacción dentro del aula.

De esta forma, el diagnóstico primario de las características del grupo (competencias que el estudiante ya posee, nivel cultural, ocupación, disponibilidad de tiempo, etc.) son datos imprescindibles para que el equipo docente pueda planificar el curso seleccionando los objetivos y las estrategias adecuadas a esa realidad específica.

Estos conocimientos y habilidades previas podrán utilizarse como herramientas de base para el proceso de aprendizaje (consolidación y profundización de las competencias definidas para la capacitación), a la vez que cada alumno podrá apoyar a sus pares cumpliendo un rol de importancia en la construcción de nuevos saberes y el desarrollo de nuevas destrezas.

Por lo anteriormente expuesto, es imprescindible la evaluación diagnóstica del grupo a partir de la cual el docente realizará la planificación pertinente para la presentación, revisión de contenidos y de consolidación y profundización de las competencias definidas para la capacitación, desarrollando en cada caso las estrategias necesarias para el cumplimiento de los objetivos definidos.

Además, el módulo comunicación adquiere un rol de relevancia dado que está definido como transversal a toda la capacitación, razón por la cual el docente trabajará de forma conjunta con el docente del área 342.

Se sugiere entonces emplear técnicas que favorezcan el desarrollo de la reflexión personal, contribuyan a la comunicación interpersonal mediante el intercambio de ideas y fomenten el desarrollo de los procesos meta cognitivos.

Por estas razones se recomienda:

- Buscar el involucramiento del alumno desde sus posturas personales primarias.
- Realizar propuestas de trabajos personales, a través de la reflexión sobre diversas pautas, que le permitan el conocimiento y descubrimiento de sí mismo.
- Actualización permanente utilizando los distintos instrumentos didácticos, que varíen la presentación de las unidades.

En el desarrollo de los módulos se utilizarán diferentes metodologías acordes a la temática de cada uno.

Se deberán realizar 3 coordinaciones generales con todos los docentes:

1. Previa al inicio de los cursos
2. Seguimiento de la capacitación y de los logros de aprendizaje: 6^{ta} semana
3. Coordinación de evaluación del proceso (valoración de los resultados): 12^{va} semana

EVALUACIÓN:

La evaluación deberá estar vinculada con la opción metodológica adoptada ya que enseñar, aprender y evaluar son tres procesos inseparables que deben ser coherentes en su forma de desarrollo.

A tales efectos, evaluar se entiende como: “la valoración de los procesos de enseñanza y aprendizaje mediante el diálogo entre los participantes del hecho educativo para determinar si los aprendizajes han sido significativos y tienen sentido y valor funcional. Además lleva a la reflexión sobre el desarrollo de las competencias y los logros alcanzados.”⁴

La evaluación forma parte del proceso formativo y se desarrolla como un continuo. Como se toman en cuenta las características personales en ritmos de aprendizaje y adquisición de competencias de cada participante y la diversidad de inteligencias, los criterios de exigencia serán progresivos y personalizados.

Los alumnos deberán conocer esta metodología de evaluación desde el comienzo del curso y se trabajará con ellos para que se desprendan del preconcepto de la evaluación como castigo.

Este énfasis en la función formativa de la evaluación implica que, en el proceso de aprendizaje, el docente debe hacer una verificación permanente del avance en los logros del alumno. Esta verificación permitirá reforzar los aspectos que se consideren necesarios para el desarrollo de las competencias, tanto en el proceso de aprendizaje como el proceso metodológico.

Con este enfoque se hace énfasis en que los alumnos desarrollen la habilidad para resolver problemas en diferentes circunstancias y contextos, de la vida diaria o en condiciones preestablecidas por el docente con cierta intencionalidad.

El docente deberá ajustar la planificación y el ritmo del curso teniendo en cuenta la diversidad de inteligencias, el interés individual y colectivo y el avance personal y colectivo de los alumnos.

Se deberá evaluar la obtención de los logros definidos, el avance en la adquisición de los conocimientos requeridos y el desarrollo de capacidades y habilidades.

En el caso específico de los conocimientos integrados (comunicación y el área relativa a los sistemas turísticos) se deberán realizar evaluaciones de carácter conjunto e integral.

Además, la evaluación deberá perseguir el afianzamiento de valores, de actitudes y aptitudes.

Las normas generales de evaluación de este curso se encuentran contenidas en el Reglamento aprobado por el C. E. T. P. – U.T.U. para dicho nivel.

⁴ Ministerio de Educación de Guatemala (2005): Herramientas de evaluación en el aula.

5. EQUIPAMIENTO Y MATERIALES:

MATERIALES PERSONALES
Dossier teórico con los contenidos de clase y fotografías ilustrativas de las técnicas y situaciones vistas en clase

MATERIALES DE TRABAJO
Habitación modelo completamente equipada (mobiliario, ropa de cama, minibar, etc.)
Baño modelo completamente equipado (amenidades, ropa de cama, etc.)
Carro de limpieza
Productos y materiales de limpieza
Aspiradora
Mercadería de consumo en habitaciones (minibar)
Formularios de registro tipo (planilla de control de trabajo, parte de averías, reposición de minibar, etc.)

6. BIBLIOGRAFÍA:

Asociación de Hoteles de Turismo; Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina; Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina; Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y Secretaría de Turismo, Presidencia de la Nación (): Norma de Competencia. Mucama. Sector Turismo.

Fundación Falita Po (): Guía de empleabilidad.

Ministerio de Educación de Guatemala (2005): Herramientas de evaluación en el aula.

Organización Internacional del Trabajo (2012): Investigación regional: Tendencias en la demanda de competencias sectoriales en países seleccionados de América Latina.