



**FICHAS PEDAGÓGICAS PARA LA PRIORIZACIÓN CURRICULAR**  
**Formación Diferenciada Técnico-Profesional - Especialidad**

# Servicios de Hotelería

Unidad de Currículum y Evaluación  
Junio 2020

El Propósito de estas fichas pedagógicas es relevar estrategias didácticas pertinentes para abordar los objetivos de la Priorización Curricular. A su vez, ser una guía que propone actividades, recursos y evaluaciones seleccionadas, principalmente del Programa de Estudio, y otros recursos disponibles en la página web de currículum nacional. Se ofrece al docente como una ayuda para realizar su labor de enseñanza, que sirva de guía para la planificación y organización de los objetivos de acuerdo con el tiempo disponible y las particularidades de su contexto escolar.

Al igual que la Priorización Curricular, estas fichas están organizadas por niveles como se describe en el cuadro a continuación:



Es importante considerar que estas estrategias se pueden ajustar flexiblemente para cubrir las necesidades de todos nuestros estudiantes; aquellos con los cuales nos podemos contactar presencialmente como de modo remoto. En la educación remota, ya sea que dispongamos de medios tecnológicos utilizando diferentes tipos de plataforma, o por otras vías como teléfono, mensajería instantánea, correo electrónico, chat, video llamadas, fotografías, entre otras.

En relación con los Objetivos de Aprendizaje Genéricos de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional, se consideran todos priorizados, y por tanto en estas fichas pedagógicas, la mayoría se encuentran asociados a los Objetivos de Aprendizajes de las especialidades y menciones. Los objetivos relacionados con Normas Laborales, Aprender a Aprender, Emprendimiento y Educación Financiera (**OA F, OA G, OA J, OA L**) se abordan en el módulo de Emprendimiento y Empleabilidad.

### Precauciones para trabajar en aulas, talleres, laboratorios, terrenos en el escenario de emergencia sanitaria:

- Las medidas y protocolos sanitarios de COVID-19 se consideran incorporados en el Objetivo de Aprendizaje genérico de seguridad (**OA K**), por tanto, el establecimiento debe velar porque se integre al proceso de enseñanza-aprendizaje de las especialidades que imparta.
- Para el aprendizaje de desempeños prácticos se sugiere dividir el curso en grupos organizados de tal manera que se mantenga el distanciamiento social (1,0 a 1,5 m). Además, se recomienda iniciar el proceso de aprendizaje por los aspectos teóricos, seleccionando las estrategias pertinentes para los aprendizajes, estudiantes y condiciones del entorno, postergando en lo posible las actividades prácticas hacia el final del año escolar.
- En la medida de lo posible los docentes pueden grabar las demostraciones de procedimientos en sus teléfonos u otros dispositivos, y compartirlos con sus estudiantes para facilitar el estudio y práctica individual y/o en pequeños grupos. Si esta práctica se realiza en espacios escolares se debe mantener siempre la distancia social y el uso de mascarillas. Se puede incentivar la práctica en las casas, si es factible y no implique riesgos para los estudiantes.
- Se debe evitar el traspaso de materiales, recursos didácticos y documentos entre estudiantes, por tanto, el establecimiento debe tomar las medidas para asegurar que cada uno tenga un set de recursos asignado para la realización de la actividad.
- Tomar precauciones en el uso, manipulación e higienización de las aulas y otros espacios educativos, máquinas, equipos, herramientas, implementos, mobiliario e insumos, siguiendo los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud.

## Fichas pedagógicas nivel 1

### FICHA 1

<b>¿Qué aprenderán?</b>	<p><b>OA 1:</b> Atender clientes de acuerdo a sus necesidades, deseos y demandas, aplicando técnicas de comunicación efectiva, interactuando en idioma inglés básico cuando fuese necesario, orientando e informando de manera clara y precisa sobre los servicios del establecimiento, cumpliendo estándares definidos de presentación y aseo personal.</p> <p>Objetivos de Aprendizajes Genéricos: <b>OA A, OA C, y OA E</b></p>
<b>¿Qué estrategias utilizo?</b>	<p>Este objetivo de aprendizaje se desarrolla en 3º medio, en el módulo 1 "Atención al cliente en servicios de hotelería" (Programa de Estudio págs. 34-42).</p> <p>Para el logro de este objetivo de aprendizaje se sugiere utilizar diversas estrategias didácticas como Aprendizaje Basado en Problemas (INACAP 2017, pág. 21), Juego de roles (Programa págs. 39-40), Estudio de casos (MINEDUC 2016, pág. 81), entre otras, de forma que los estudiantes tengan oportunidades para desarrollar estrategias de comunicación en diversas situaciones, resolviendo problemas con distintos tipos de clientes.</p> <p>Las estrategias asociadas a este objetivo deben buscar el desarrollo en los estudiantes de asertividad, puesto que siempre existe un desequilibrio en el acceso de información entre el cliente y el prestador del servicio de hotelería, por tanto, se sugiere orientar este espacio para desarrollar la capacidad de entregar información en forma clara con prolijidad, respeto y cortesía para que la experiencia del pasajero sea satisfactoria (<b>OA A, OA C y OA E</b>). Este aprendizaje tiene una relación natural con la asignatura de Lengua y Literatura, por lo tanto, se sugiere realizar un trabajo articulado entre ambos espacios formativos, para profundizar el desarrollo de esta competencia. (Ver Guía Soy un buen anfitrión, en Recursos de apoyo).</p> <p>En relación al juego de roles se recomienda utilizar situaciones reales y lo más cercana a la experiencia de los jóvenes. Esta actividad podría realizarse en forma remota, donde los estudiantes la preparan a distancia y luego entregan un informe al docente, pudiendo incluso buscar disantos formatos de entrega. Similares recomendaciones se realizan para el estudio de casos, no obstante, sugerimos utilizar problemas más complejos que desafíen a los estudiantes.</p> <p><b>Ejemplo estrategia de aprendizaje basado en problema</b></p> <p>En esta estrategia el problema es un foco y un estímulo para el aprendizaje, por tanto, el diseño de las situaciones que se presentan debe permitir captar el interés de los estudiantes y el desarrollo de las competencias previstas, incluida la competencia genérica (<b>OA C</b>), en lo relacionado al cumplimiento de protocolos y buscar alternativas de solución para problemas. Se sugiere utilizar esta estrategia para el desarrollo del aprendizaje de orientar e informar a los clientes sobre los servicios del establecimiento, considerando que puede ser realizada tanto en forma presencial como remota. Se recomienda utilizar la Guía Didáctica Interactiva, recomendada en los recursos de apoyo (PIIE y otro, s/f) e iniciar la actividad explicando las reglas del trabajo y los roles que deben desarrollar para organizarse.</p>

	<p>Se recomienda seguir la siguiente de acciones: 1) Los estudiantes en grupos, leen y analizan situación problema. Para esto, pueden utilizar las preguntas de comprensión de la situación problema (Guía, pág. 10). 2) Identifican los aprendizajes esperados, reconocen lo que saben y lo que no en relación al problema. Se recomienda utilizar la sección de activación de aprendizajes previos (Guía, pág. 11). 3) Elaboran un esquema o representación que le permita comprender el problema. 4) Realizan una primera aproximación a la solución del problema en forma de hipótesis de trabajo. 5) Elaboran un esquema o plan de trabajo para abordar el problema. 6) Recopilan y analizan información sobre el problema. En esta etapa se recomienda que los estudiantes se apoyen en la Guía (págs. 12-20). 7) Plantean los resultados y autoevalúan su capacidad para responder al problema planteado e integrar aprendizajes.</p> <p>Se recomienda realizar un seguimiento del trabajo grupal, considerando las diferentes etapas. Al finalizar, cada grupo debería realizar una presentación con sus resultados. Alternativamente, puede utilizar la Guía Soy un buen anfitrión (ver, Recursos de apoyo).</p>
<p><b>¿Cómo puedo verificar si aprendió?</b></p>	<p><b>Sugerencia de evaluación formativa</b></p> <p>Los logros esperados de desempeño de los estudiantes en la actividad de aprendizaje basado en problemas son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informan a los clientes sobre los diversos servicios que tiene el establecimiento hotelero, utilizando un trato formal, respetuoso y cordial <b>(OA E)</b>.</li><li>• Manejan la información actualizada de las distintas ofertas de servicios que ofrece el establecimiento hotelero, siendo rigurosos y exhaustivos en su revisión <b>(OA C)</b>.</li><li>• Resuelve conflictos entre el establecimiento y los clientes-pasajeros, utilizando las habilidades comunicativas y sociales <b>(OA A)</b>.</li></ul> <p>Como estrategia de evaluación formativa se sugiere evaluar el progreso del grupo en diferentes momentos y analizar los productos intermedios, para esto los grupos de estudiantes pueden elaborar un portafolio para ir registrando sus avances. El portafolio puede ser evaluado con una escala de valoración que considere aspectos como: a) trabajo en grupos (por ejemplo: trata con respeto a sus compañeros, escucha con atención a sus compañeros, cumple las tareas acordadas en el grupo, expresa con claridad sus puntos de vista, etc.). b) habilidades de razonamiento (por ejemplo: esclarece hechos, conceptos y terminología, analiza los elementos del caso, identifica necesidades de aprendizaje, comprende la información que expone, entre otros). c) aprendizaje independiente (utiliza el material adicional preparado por docente, desarrolla un plan de actividades para el logro de los aprendizajes, es perseverante en el estudio del caso, demuestra iniciativa en la búsqueda de información).</p> <p>Para la retroalimentación a los estudiantes se sugiere utilizar el Círculo de crítica, donde valora los criterios logrados, les formula una pregunta que les ayude a reflexionar acerca de su proceder (por ejemplo: ¿el cliente siempre tiene la razón?) y hace "sugerencia" de cómo mejorar. Esta estrategia también puede usarse entre pares.</p>

## Recursos de apoyo

### Bibliografía técnica

- MINEDUC (2016). Orientaciones para la Gestión e Implementación del Currículum de EMTP. Santiago: MINEDUC
- PIIIE y Sociedad Educacional T-Educa. (s/f). Manual de Formación Básica para la Atención al Cliente en el Ámbito de la Hotelería. Guía Didáctica Interactiva para Módulos. Sector de Hotelería y Turismo. Santiago, Chile: PIIIE. Disponible en línea:  
[https://curriculumnacional.mineduc.cl/estudiante/621/articulos-143766\\_recurso\\_pdf.pdf](https://curriculumnacional.mineduc.cl/estudiante/621/articulos-143766_recurso_pdf.pdf)
- PIIIE y Sociedad Educacional T-Educa. (s/f). Manual de Formación Básica para la Atención al Cliente en el Ámbito de la Hotelería. Guía Didáctica Interactiva para Módulos. Sector de Hotelería y Turismo. Soy un buen anfitrión. Santiago: PIIIE. Disponible en línea:  
[https://curriculumnacional.mineduc.cl/estudiante/621/articulos-143767\\_recurso\\_pdf.pdf](https://curriculumnacional.mineduc.cl/estudiante/621/articulos-143767_recurso_pdf.pdf)
- Universidad Tecnológica de Chile INACAP. (2017). Manual de Estrategias Técnicas Didácticas: Orientaciones para su Selección. Santiago: Ediciones INACAP.

### Videos

- Tur Santotomas (9 jun. 2014) Qué no hacer y qué hacer (escena en un hotel). Recuperado de  
<https://link.curriculumnacional.cl/https://www.youtube.com/watch?v=voAgegEBBVA>
- DW Español (10 mar. 2014). Profesionales del turismo (6): el conserje. Euromaxx. Recuperado de  
<https://link.curriculumnacional.cl/https://www.youtube.com/watch?v=ajqUPdyJKHI>
- ESAH. Estudios Superiores Abiertos de Hostelería. (28.sep.2012). Como tratar con un cliente conflictivo: Protocolos de Hostelería. Recuperado de:  
<https://link.curriculumnacional.cl/https://www.youtube.com/watch?v=TYhzoureINo>

## FICHA 2

### ¿Qué aprenderán?

**OA 8:** Realizar montaje de eventos y servicios, disponiendo los espacios, equipos, implementos y ornamentos de acuerdo a los objetivos y programa del evento y orientaciones del cliente, y considerando normativa sanitaria, de seguridad y prevención de riesgos.

Objetivos de Aprendizajes Genéricos: **OA D, OA I y OA K**

### ¿Qué estrategias utilizo?

Este objetivo de aprendizaje se desarrolla en 3° medio, en el módulo 4. “Servicio de eventos” y en 4° medio, en el módulo 8. “Servicio de coctelería y vinos” (Programa de Estudio, págs. 62-70 y 104-110).

Para el logro de este objetivo de aprendizaje se sugiere utilizar diversas estrategias didácticas como Demostración guiada (MINEDUC 2016, pág. 83), Simulación o Práctica en taller de eventos (INACAP 2018, págs. 21 y 34), Aprendizaje Basado en Proyecto con Texto Guía (MINEDUC 2016, págs. 80 y 85), entre otras. El foco de las actividades es lograr que los estudiantes aprendan a preparar, organizar y montar eventos desde la perspectiva de la industria hotelera. Asimismo, se sugiere enfocarse en desarrollar las competencias para reconocer, organizar y servir diferentes tipos de eventos y banquetes.

Gran parte de estas metodologías pueden desarrollarse tanto presencial como en forma remota, lo importante es organizar y comunicar claramente lo que se espera de los estudiantes. En el caso que no se pueda realizar el taller práctico, cada alumno podría recibir las instrucciones de lo que debe realizar, luego desarrollarlo en su casa, con los insumos y materiales cotidianos, y finalmente enviar al docente evidencias de su realización (fotografías o videos). Es importante incorporar en las actividades los aspectos de trabajo en equipo (**OA D**), el uso eficiente de insumos, cuidado medioambiental (**OA I**) y de seguridad e higiene del evento (**OA K**).

#### **Ejemplo de estrategia de aprendizaje basado en proyecto con texto guía**

Se propone que los estudiantes en grupos realicen un proyecto de desarrollo de un evento, cuyas instrucciones sean entregadas por el docente, resguardando que la carga de trabajo y el tiempo para su ejecución sean los adecuados. Es importante guiar y monitorear que los estudiantes puedan realizar procesos complejos, estimulando su autonomía en todas las etapas del proyecto, desde el diagnóstico, planificación, toma de decisión, ejecución, evaluación. En el caso que el proyecto no se pueda implementar, entonces su desarrollo quedará hasta la fase de diseño.

Los ejemplos de proyectos a desarrollar pueden ser los siguientes:

- Evento empresarial: Lanzamiento de un nuevo producto.
- Evento cultural: Inauguración de un Centro Cultural.
- Evento social: Realización de fiesta de exalumnos.
- Evento escolar: Graduación de estudiantes.
- Evento deportivo: Campeonato padres e hijos.

Los requerimientos en términos de números de personas que participan deben ser similares, lo mismos en el tipo de servicios que deben ofrecer (alimentación, ambientación, música ambiente, etc.)

¿Cómo  
puedo  
verificar  
aprendió?

si

Los estudiantes deben realizar las siguientes tareas: a) Organización del grupo y desarrollo del Texto Guía, que propone preguntas enfocadas en aprendizajes previos (ejemplo: ¿Qué es un evento y cómo se podrían clasificar?) y aprendizajes a desarrollar autónomamente, ¿Cómo se construye el presupuesto de un evento?). b) Definición del tema y toma de decisiones. c) Planificación y organización del trabajo. d) Implementación del evento. e) Control y evaluación del proceso y resultado del evento.

Para que el desarrollo del proyecto del evento sea una experiencia efectiva de aprendizajes, se recomienda que ponga a disposición de los estudiantes los materiales necesarios (ver, Recursos de apoyo), y obtenga los permisos o autorizaciones necesarias. Evalúe la factibilidad de integrar en el desarrollo del proyecto los aprendizajes pertinentes del módulo de Emprendimiento y Empleabilidad, en cuyo caso se implementaría durante 4º medio.

Durante todo el proceso el docente cumple las funciones de orientador y asesor. Se finaliza con la presentación de los resultados del evento, y con la evaluación es compartida entre docente y estudiantes.

#### Sugerencia de evaluación formativa

Los logros esperados de los estudiantes en la actividad de aprendizaje basado en proyecto son:

- Clasifican los distintos tipos de eventos, caracterizando los servicios que pueden incorporar.
- Seleccionan los implementos, bigfour y los tipos de montaje de acuerdo a los requerimientos del cliente.
- Planifican las operaciones de preservicio, servicio y postservicio, considerando las normas establecidas y los requerimientos del cliente, promoviendo el uso eficiente de recursos y cuidado ambiental **(OA I)**.
- Diseñan el montaje del lugar, de acuerdo al tipo de evento y necesidades del cliente, considerando normas de higiene, seguridad y protocolo **(OA K)**.
- Elaboran presupuesto del evento, considerando la cantidad de asistentes y la calidad de las materias primas e insumos.
- Organizan el montaje del evento, considerando los elementos complementarios, ejecutando las tareas coordinadamente **(OA D)**.
- Desarrollan el evento, cumpliendo los procedimientos, los protocolos de atención, los estándares de presentación personal y las normas de seguridad **(OA K)**.

Se sugiere desarrollar una evaluación formativa a través de una rúbrica, que incluya criterios específicos para las diferentes etapas del proyecto (revisar presentación sobre rúbrica en recursos de apoyo), la cual es presentada al inicio de la actividad para que los estudiantes comprendan los criterios y los descriptores de nivel. La rúbrica es el instrumento que guía el desarrollo de cada una de las etapas y facilite la autoevaluación por parte de los estudiantes. Organice reuniones periódicas con los equipos, para reflexionar y que marquen el nivel de logro en la rúbrica.

Como estrategia de retroalimentación, realice preguntas que permitan la reflexión sobre el proceso de aprendizaje de cada estudiante, como, por ejemplo:

- ¿Qué fue lo que más me costó aprender de la organización de un evento y por qué?
- ¿Qué fue lo que me resultó más fácil aprender?
- ¿Qué he aprendido?



<b>Recursos de apoyo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ¿Cómo lo aprendí?</li><li>- ¿Cómo resolvimos los problemas?</li><li>- ¿Qué puedo mejorar?</li></ul>
	<p><b>Bibliografía técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Clavería, M., G. Vidal y M. Gutiérrez, M. (s/f) Apuntes de Apoyo Tecnología de Restaurante y Banquetes. <a href="https://link.curriculumnacional.cl/http://www.inacap.cl/web/material-apoyo-cedem/alumno/Holeteria/Taller-de-planificacion-Hotelera/AAI_HITP01_Unidad_1_Apuntes-Banquetes.pdf">https://link.curriculumnacional.cl/http://www.inacap.cl/web/material-apoyo-cedem/alumno/Holeteria/Taller-de-planificacion-Hotelera/AAI_HITP01_Unidad_1_Apuntes-Banquetes.pdf</a></li><li>• Gumucio, C. (2016). Manual Taller de Servicios y Bebidas Alcohólicas I. Hotelería, Turismo y Gastronomía: Santiago Ediciones INACAP. <a href="https://link.curriculumnacional.cl/http://www.inacap.cl/web/material-apoyo-cedem/alumno/Holeteria/Taller-de-Servicios-y-Bebidas-Alcoholicas-I/AAI_POTS01_Manual_Complementario.pdf">https://link.curriculumnacional.cl/http://www.inacap.cl/web/material-apoyo-cedem/alumno/Holeteria/Taller-de-Servicios-y-Bebidas-Alcoholicas-I/AAI_POTS01_Manual_Complementario.pdf</a></li><li>• MINEDUC (2016). Orientaciones para la Gestión e Implementación del Currículum de EMTP. Santiago: MINEDUC.</li><li>• Pérez, L., D. Zambrano (2012). Aprendizaje basado en competencia utilizando una rúbrica analítica. Universidad Casa Grande, Guayaquil. Recuperado de: <a href="https://link.curriculumnacional.cl/">https://link.curriculumnacional.cl/</a> <a href="https://www.slideserve.com/caia/aprendizaje-basado-en-competencias-utilizando-una-r-brica-anal-tica">https://www.slideserve.com/caia/aprendizaje-basado-en-competencias-utilizando-una-r-brica-anal-tica</a></li><li>• Universidad Tecnológica de Chile INACAP. (2018). Manual de Técnicas Didácticas: Orientaciones para su Selección. Santiago: Ediciones INACAP.</li></ul> <p><b>Videos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Event Management Institute (9 nov.2011). Montaje y desmontaje de un evento espectacular. Recuperado de: <a href="https://link.curriculumnacional.cl/https://www.youtube.com/watch?v=---mo3HFMHY">https://link.curriculumnacional.cl/https://www.youtube.com/watch?v=---mo3HFMHY</a></li><li>• Gastronómica Internacional (16 ene.2018). Montaje en sala de un evento. Recuperado de: <a href="https://link.curriculumnacional.cl/https://www.youtube.com/watch?v=P8a8Xf-dJ7E">https://link.curriculumnacional.cl/https://www.youtube.com/watch?v=P8a8Xf-dJ7E</a></li></ul>

### FICHA 3

<b>¿Qué aprenderán?</b>	<b>OA 9:</b> Comunicarse en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos.  Objetivos de Aprendizajes Genéricos: <b>OA A, OA B y OA H</b>
<b>¿Qué estrategias utilizo?</b>	<p>Este objetivo de aprendizaje se desarrolla en 3° medio, en el módulo 5 “Inglés Técnico para la Industria de la Hospitalidad” y en 4° medio, en el módulo 9 “Servicio de Información Bilingüe” (Programa de Estudio, págs. 72-80 y 112-118).</p> <p>Se espera que los estudiantes tengan oportunidades de practicar las cuatro habilidades del idioma (hablar, escribir, escuchar y leer), logrando ampliar su vocabulario y la aplicación al contexto de los servicios de hotelería. Por tanto, deberían ser capaces de intercambiar mensajes simples en forma cordial (<b>OA A</b>), comprender textos orales y escritos (<b>OA B</b>), recopilar información, y escribir mensajes simples y breves en inglés, utilizando TIC (<b>OA H</b>).</p> <p>Para el logro global de este objetivo de aprendizaje se sugiere utilizar diversas estrategias didácticas orientadas a practicar las distintas habilidades mencionadas y permitir a los estudiantes continuar su aprendizaje autónomamente. Para ello se propone utilizar el Juego de roles y simulaciones (INACAP 2018, págs. 27-30, PIIIE. a (s/f), pág. 13), Texto Guía (Programa, págs. 75, 77, 114), y actividades autónomas de estudiantes como escuchar canciones y ver películas, para adaptarse a la diversidad de pronunciación del mismo léxico y diferentes entonaciones que dan un ritmo particular según el lugar de residencia de los turistas.</p> <p><b>Ejemplo de técnica de simulación</b></p> <p>La técnica de simulación consiste en la representación espontánea o preparada de una situación real o hipotética para demostrar un procedimiento, problema o información relevante para los aprendizajes del curso. Se propone que el docente realice lo siguiente: 1) Diseña y planifique las actividades a desarrollar por los estudiantes. 2) Introduce a los participantes en la actividad. 3) observe la actuación de los alumnos para retroalimentar de manera oportuna y contextualizada. 4) En simulaciones complejas, se recomienda que realice una demostración previa. Un ejemplo de una simulación se encuentra en la Guía de <i>Hospitality Care</i> (pág. 12) en la cual se enuncia una situación problemática donde el estudiante debe realizar una presentación sobre los servicios que ofrece un hotel al resto del personal.</p> <p>A partir de la situación, se propone que los estudiantes realicen las siguientes acciones: 1) Comprendan su responsabilidad, por lo cual actuarán como si fuera una situación real, 2) Analizan el procedimiento de preparación a desarrollar, 3) Buscan información sobre el tipo de conocimiento que se requiere para poder responder a la situación planteada, 4) Realizan la simulación solicitada, 5) Evalúan el logro, y reflexionan sobre el proceso y sus resultados, identificando aspectos que deben mejorar.</p>

## ¿Cómo puedo verificar si aprendió?

### Sugerencia de evaluación formativa

Los logros esperados de los estudiantes en la actividad de simulación por dimensiones son:

- Comprensión auditiva: Comprenden las ideas principales cuando el discurso es claro y normal y se tratan asuntos cotidianos que tienen lugar en el trabajo, utilizando las TIC (**OA H**).
- Comprensión de lectura: Comprenden textos redactados en una lengua de uso habitual y cotidiano o relacionada con el trabajo en un hotel (**OA B**).
- Interacción oral: Participan espontáneamente en una conversación que trate temas cotidianos de interés personal o que sean pertinentes para las funciones que desempeñan en un hotel (**OA A**).
- Manejo de TIC: Utilizan las TIC para obtener y procesar información pertinente para la hotelería y eventos y, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas. (**OA H**)

Para el monitoreo y levantamiento de evidencias del avance del aprendizaje de los estudiantes, se sugiere que los observe y escuche mientras participan en las actividades, dado que sus conversaciones, sus preguntas, su lenguaje no verbal, entrega información sobre sus reflexiones y comprensiones, que con la guía adecuada les permitirá decidir cómo seguir avanzando.

Para la retroalimentación, podría utilizar señales de aprendizaje marcando lo logrado o no. Se puede destacar con rojo aquello que se debe mejorar mucho, con amarillo aquello que está casi logrado o que está bien, pero puede ser mejorado y con verde aquello que está logrado. También se puede usar para auto y coevaluación.

## Recursos de apoyo

### Bibliografía técnica

- Garrido, C. y K. Duyvestein (2016) Implementación de una Unidad Didáctica basada en el Aprendizaje del inglés para fines específicos en el Área de Gastronomía y Hotelería. Recuperado de: [https://link.curriculumnacional.cl/https://www.researchgate.net/publication/316231885\\_Implementacion\\_de\\_una\\_unidad\\_didactica\\_basada\\_en\\_el\\_aprendizaje\\_del\\_ingles\\_para\\_fines\\_especificos\\_en\\_el\\_area\\_de\\_gastronomia\\_y\\_hoteleria](https://link.curriculumnacional.cl/https://www.researchgate.net/publication/316231885_Implementacion_de_una_unidad_didactica_basada_en_el_aprendizaje_del_ingles_para_fines_especificos_en_el_area_de_gastronomia_y_hoteleria)
- MINEDUC (2016). Orientaciones para la Gestión e Implementación del Currículum de EMTP. Santiago: MINEDUC.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2002). Marco Común Europeo para las lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación. Madrid: Secretaria General Técnica del MECD y Grupo ANAYA S.A. Recuperado de: [https://link.curriculumnacional.cl/https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/marco/cvc\\_mer.pdf](https://link.curriculumnacional.cl/https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/cvc_mer.pdf)
- PIIE. a (s/f). Manual de Formación Básica para la Atención al Cliente en el Ámbito de la Hotelería. Guía Didáctica del Módulo "Inglés Técnico para la Industria de la Hospitalidad". Santiago: PIIE. Disponible en Aprendo en línea. <https://curriculumnacional.mineduc.cl/estudiante/621/w3-article-81929.html>

- PII.E. b (s/f). Manual de Formación Básica para la Atención al Cliente en el Ámbito de la Hotelería. Guía de Aprendizaje de Integración Curricular. Sector Hotelería y Turismo. Hospitality Care". Santiago: PII.E. Disponible en Aprendo en línea. [https://curriculumnacional.mineduc.cl/614/articles-143770\\_recurso\\_pdf.pdf](https://curriculumnacional.mineduc.cl/614/articles-143770_recurso_pdf.pdf)
- Pérez, J. (2008). La Evaluación como Instrumento de Mejora la Calidad del Aprendizaje. Propuesta de intervención Psicopedagógica para el Aprendizaje del idioma inglés. Girona: Universitat de Girona. Recuperado de: <https://link.curriculumnacional.cl/https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/4688/tjipm.pdf?sequence=5>
- Universidad Tecnológica de Chile INACAP. (2018). Manual de Técnicas Didácticas: Orientaciones para su Selección. Santiago: Ediciones INACAP.

### Videos

- MasterD (17 may. 2011). Inglés Turístico: Recibir y despedir clientes Master D. Recuperado de: <https://link.curriculumnacional.cl/https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/4688/tjipm.pdf?sequence=5>
- Amigos ingleses (17 jun. 2013). Aprende inglés online para viajes. Recuperado de: <https://link.curriculumnacional.cl/https://www.youtube.com/watch?v=90NmL7bFE00>

## FICHA 4

<p><b>¿Qué aprenderán ?</b></p>	<p><b>OA 2:</b> Orientar e informar al turista sobre atractivos turísticos de la zona y su correspondiente normativa de conservación, seleccionando información relevante sobre aspectos históricos, culturales, geográficos, económicos, de contingencia, requerimientos sanitarios, disposiciones legales vigentes, según corresponda, de acuerdo a las necesidades, deseos y demandas del turista, respetando los protocolos existentes y utilizando técnicas de comunicación efectiva en español e inglés básico (Integrador).</p> <p>Objetivos de Aprendizajes Genéricos: <b>OA A, OA D y OA H</b></p>
<p><b>¿Qué estrategias utilizo?</b></p>	<p>Este objetivo se desarrolla en 4° medio en el módulo 6. "Información turística" (Programa, págs. 82-92) y se podría vincular a la Unidad 1 (The media and the message in today's globalized world) de la asignatura de Inglés y a las Unidad 2 y 3 de asignatura electiva de Formación General de Historia, Geografía y Ciencias Sociales, en relación al conocimiento de los desafíos de sustentabilidad y de los pueblos indígenas de América Latina, respectivamente.</p> <p>Se espera que los estudiantes desarrollen la capacidad de reconocer y describir los atractivos turísticos, el clima y otra información relevante de distintas zonas de Chile y recomendar actividades de acuerdo a los intereses de los clientes. Para esto se sugiere utilizar diversas estrategias como Aprendizaje basado en proyecto, Texto Guía (MINEDUC 2016, págs. 80 y 85; Programa págs. 86 y 88), <b>Simulaciones</b> y visitas o salidas a terreno virtuales (INACAP 2018, págs. 27 y 20) y The Swarm (Guamán 2015, págs. 67, 71)</p> <p><b>Ejemplo estrategias mixta de visita a terreno virtuales y The Swarm</b></p> <p>La visita a terreno es una técnica que permiten a los estudiantes llevar a cabo experiencias de observación como apoyo al desarrollo de los aprendizajes de un módulo, la cual se complementa con The Swarm (El Enjambre), que es una estrategia didáctica para la enseñanza, basado en el trabajo cooperativo y colaborativo, que permite la adquisición de nuevos conocimientos y desarrollo de habilidades y actitudes mediante pequeños grupos, que se reúnen para analizar un problema o tema seleccionado. Los grupos cuentan con un tutor.</p> <p>La secuencia propuesta es la siguiente: 1) Docente presenta a los estudiantes el objetivo de la actividad que es la realización de un informe con la información relevante de zonas turísticas de Chile. Luego, los estudiantes se organizan en grupos de 4 estudiantes y se realiza el sorteo de las zonas para cada uno de los grupos. 2) Los integrantes del grupo organizan la búsqueda de información (histórica, cultural, geográfica, económica, sociales, flora y fauna y otra relevante). 3) Realizan visitas virtuales a las zonas asignadas, incluyendo el uso de videos, sitios web y apps, recopilando la información requerida, 4) Realizan un análisis de la situación actual y una valoración de cada zona y sus atractivos. 5) Los estudiantes que hayan podido realizar las visitas virtuales, comparten sus hallazgos con sus compañeros, mostrando las imágenes o videos recopilados. 6) Realizan un análisis FODA de la zona turística. 7) Preparan una presentación para socializar con el resto del curso. 8) Realizan la presentación y se comparte en alguna plataforma. 9) Se realiza la evaluación y autoevaluación de la experiencia.</p>

<p><b>¿Cómo puedo verificar si aprendió?</b></p>	<p><b>Sugerencia de evaluación formativa</b></p> <p>Los logros esperados de los estudiantes en la actividad de visita virtual y The Swarm, son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Investigan sobre los atractivos turísticos de la zona, considerando aspectos históricos, culturales, geográficos económicos de contingencia sociales, flora y fauna, considerando su condición y estado medioambiental y patrimonial, utilizando las TIC para acceder a diversas fuentes confiables <b>(OA H)</b>.</li><li>• Seleccionan información de interés turístico de acuerdo a tipología de turista.</li><li>• Categorizan la información de acuerdo a lo ámbitos relevantes.</li><li>• Evalúan la condición de la zona de interés turística, para resguardar y proteger su medioambiental y patrimonio, realizando un trabajo en equipo efectivo y coordinado <b>(OA D)</b>.</li><li>• Presentan de los resultados de investigación, comunicando en forma clara, amena y precisa <b>(OA A)</b>.</li></ul> <p>Se recomienda utilizar la escala de valoración para la evaluación formativa de la actividad, que sea aplicada por cada estudiante, el grupo de trabajo, y el docente, en momentos programados de reflexión. Algunos criterios para evaluar podrían ser: Trabajo en equipo cooperativo y colaborativo, Responsabilidad en relación al trabajo, Habilidad para búsqueda, síntesis y categorización de información, Habilidades de análisis de información para la construcción de FODA, Caracterización completa de la zona de interés turístico, apoyándose en mapas y resúmenes. Manejo de TIC para búsqueda de información.</p> <p>Una vez realizada, la autoevaluación y coevaluación, genere una instancia con el grupo de trabajo para compartir dos aspectos logrados y uno por mejorar o desafío, acordando estrategias concretas para alcanzar el nivel de logro esperado.</p>
<p><b>Recursos de apoyo</b></p>	<p><b>Bibliografía técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• MINEDUC (2016). Orientaciones para la Gestión e Implementación del Currículum de EMTP. Santiago: MINEDUC.</li><li>• Universidad Tecnológica de Chile INACAP. (2018). Manual de Técnicas Didácticas: Orientaciones para su selección. Santiago: Ediciones INACAP.</li><li>• Guamán, A. (2015). Desarrollo de una estrategia didáctica para la enseñanza universitaria de atractivos turísticos del Ecuador y su aplicación mediante un aula virtual temática. Tesis de Magister, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de: <a href="https://link.curriculumnacional.cl/https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1439/1/75881.pdf">https://link.curriculumnacional.cl/https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1439/1/75881.pdf</a></li></ul> <p><b>Sitios Web</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Chile es tuyo <a href="https://link.curriculumnacional.cl/https://www.chileestuyo.cl/">https://link.curriculumnacional.cl/https://www.chileestuyo.cl/</a></li><li>• Tour virtual Museo Histórico Nacional <a href="https://link.curriculumnacional.cl/http://www.mhn.gob.cl/tour/">https://link.curriculumnacional.cl/http://www.mhn.gob.cl/tour/</a></li></ul>

- Museo Nacional Bellas Artes  
<https://link.curriculumnacional.cl/http://chilexplora.com/chilexplora/panorama/museos/mbamasculino/tour.html?fbclid=IwAR2Ew2Oa7SM5BGRbMqxo8xAIoEkY3GMlqxazKgeZw5xLhekL2RcDrQdaTQ0>

### Videos

- Los 15 lugares más bonitos de Chile:  
<https://link.curriculumnacional.cl/https://www.skyscanner.es/noticias/los-15-lugares-que-ver-en-chile-mas-bonitos>
- En busca de los moáis | #01 Isla de Pascua, Chile  
[https://link.curriculumnacional.cl/https://www.youtube.com/watch?v=2Sw7Fwhq0CA&feature=emb\\_rel\\_pause](https://link.curriculumnacional.cl/https://www.youtube.com/watch?v=2Sw7Fwhq0CA&feature=emb_rel_pause)

### Aplicaciones para celular

- Chile 360°  
<https://link.curriculumnacional.cl/https://www.appchile360.cl/>



**Para dudas ingresa a**  
**[Curriculumnacional.mineduc.cl](http://Curriculumnacional.mineduc.cl)**