

CARRERAS PROFESIONALES

SECTOR ECONÓMICO : ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE COMIDAS
FAMILIA PRODUCTIVA: HOTELES Y RESTAURANTES
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO

| CÓDIGO DE CARRERA PROFESIONAL | CARRERA PROFESIONAL | NIVEL DE FORMACIÓN |
|--------------------------------------|---|---------------------------|
| I2555-3-001 | Administración de Servicios de Hostelería y Restaurantes | Profesional Técnico |
| I2555-1-001 | Recepción para Servicios de Hostelería | Auxiliar Técnico |
| I2555-1-002 | Operaciones de Limpieza de Habitaciones y Espacios Públicos | Auxiliar Técnico |

| | | | |
|---|---|--|--|
| CARRERA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE HOSTELERÍA Y RESTAURANTES | | | |
| CÓDIGO: I2555-3-001 | | NIVEL DE FORMACIÓN: PROFESIONAL TÉCNICO | |
| CRÉDITOS: 120 | Nº. HORAS: 2550 | VIGENCIA: 04 AÑOS | |
| Unidad de Competencia | Indicadores de logro: | | |
| <p>Unidad de competencia N° 01: Gestionar las actividades desarrolladas en el área de recepción, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y la normativa vigente.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica el estado de la operación de parte del supervisor o jefe saliente, teniendo en cuenta las novedades, asuntos pendientes y estimaciones del día. 2. Verifica el estado de las instalaciones del establecimiento, de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional, diseño del establecimiento y a los procedimientos del establecimiento. 3. Verifica las reservas para el día y los reportes de auditoría correspondientes, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 4. Organiza las labores de trabajo, asignando equitativamente las responsabilidades a los miembros de su equipo. 5. Supervisa la labor de los miembros de su equipo de recepción, así como la del equipo de botones, portería, reservaciones y ama de llaves, de acuerdo a las labores asignadas y procedimientos del establecimiento. | | |
| <p>Unidad de competencia N° 02: Dirigir el ingreso, salida y stock de insumos y bienes, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación) y de acuerdo a las características del producto, tipo de almacenamiento, políticas de compras del establecimiento y normativa vigente.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Controla la recepción, aplicando BPM (Buenas Prácticas de Manipulación) y de acuerdo a la calidad y cantidad requerida, los procedimientos del establecimiento y la normativa vigente. 2. Controla el despacho de los insumos y bienes, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación) de acuerdo a los requerimientos de las diferentes áreas, los procedimientos del establecimiento y la normativa vigente. 3. Controla el almacenaje de los insumos y bienes, registrándolos de acuerdo a las características del producto, tipo de almacenaje, aplicación de las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), procedimientos del establecimiento y a la normativa vigente. 4. Controla el stock de los insumos y bienes, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), procedimientos del establecimiento y a la normativa vigente. 5. Controla la rotación de los insumos, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), procedimientos del establecimiento y a la normativa vigente. | | |
| <p>Unidad de competencia N° 03: Desarrollar la promoción y publicidad de los servicios de alojamiento y eventos, de acuerdo a la estrategia de marketing.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica los segmentos de mercado de acuerdo a lo objetivos de publicidad y promoción. 2. Aplica herramientas de medición de la satisfacción del cliente, de acuerdo al servicio brindado. 3. Analiza los resultados de las estadísticas, contrastando con la proyección del establecimiento y teniendo en cuenta el público objetivo. 4. Verifica la vigencia de la oferta en el mercado, en función al análisis de la competencia. 5. Verifica las ventas aproximadas en base a la demanda que existe en el mercado, considerando la estacionalidad y aceptación de la oferta. 6. Determina el costo de las promociones para el plan estratégico, teniendo en cuenta la estacionalidad y la competencia. | | |
| <p>Unidad de competencia N° 04: Administrar el talento humano del establecimiento teniendo en cuenta sus procedimientos y la normativa vigente.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica, supervisa y contrata al personal, de acuerdo a los requerimientos, al perfil ocupacional y teniendo en cuenta el horario y funcionamiento del establecimiento | | |

| | |
|---|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 2. Realiza la inducción al personal nuevo, de acuerdo el área laboral asignada, a los procedimientos del establecimiento, estándares de calidad y la normativa vigente. 3. Evalúa el desempeño del personal por parte de los jefes inmediatos, de los colaboradores/cliente interno y cliente externo), teniendo en cuenta los procedimientos del establecimiento. |
| <p>Unidad de competencia N° 05: Administrar los recursos financieros del establecimiento teniendo en cuenta los estados financieros, plan operativo anual y la normativa vigente.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza e interpreta los estados financieros actuales y proyectados del establecimiento, teniendo en cuenta la estacionalidad, competitividad y factores socioeconómicos. 2. Realiza la auditoria diaria al funcionamiento del establecimiento, teniendo en cuenta la facturación, rentabilidad, procedimientos del establecimiento y la normativa vigente. |
| <p>Unidad de competencia N° 06: Dirigir el proceso de compras de insumos, bienes y servicios para el área de alimentos y bebidas, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación) y de acuerdo a los requerimientos y políticas de compras del establecimiento y normativa vigente.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Atiende los requerimientos de almacén, de acuerdo a las necesidades de las distintas áreas, procedimientos y políticas del establecimiento y normativa vigente. 2. Realiza los requerimientos de insumos, bienes y servicios, de acuerdo a la orden de compra, manejando estrategia de compras y abastecimiento, procedimientos del establecimiento y normativa vigente. 3. Controla las compras de los insumos, bienes y servicios, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación) y de acuerdo a la orden de compra, las políticas de compras del establecimiento y normativa vigente. |
| <p>Unidad de competencia N° 07: Administrar servicio de alojamiento, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y a la normativa vigente.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisa y monitorea las áreas a cargo, teniendo en cuenta las labores asignadas, los procedimientos del establecimiento y de acuerdo a la normativa vigente. 2. Coordina las labores de las áreas del establecimiento, según el tipo de servicio, procedimientos establecidos y de acuerdo a la normativa vigente. |
| <p>Unidad de competencia N° 08: Dirigir el área de alimentos y bebidas, considerando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), de acuerdo a las políticas del establecimiento y la normativa vigente.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplica los lineamientos y procedimientos (formatos de control, reglamento interno, otros) del área de alimentos y bebidas, según las políticas del establecimiento y normativa vigente, teniendo en cuenta las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación). 2. Optimiza el uso de los insumos, implementos y equipos del área de alimentos y bebidas, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), según el control de inventarios, procedimientos del establecimiento y normativa vigente. 3. Realiza los requerimientos y equipamiento del área de alimentos y bebidas, necesarios para la operación del área, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), según el control de inventario, procedimientos del establecimiento y normativa vigente. 4. Propone promociones y oferta de los servicios del área, de acuerdo a las estrategias de competitividad, técnicas de ventas, los procedimientos y políticas del establecimiento y la normativa vigente. 5. Costea las cartas de alimentos y bebidas, considerando el desarrollo de la carta, precio de los insumos en el mercado, y de acuerdo a los procedimientos y políticas del establecimiento y normativa vigente. 6. Realiza el requerimiento de personal, según las necesidades de las áreas, de acuerdo a los procedimientos y políticas del establecimiento y normativa vigente. |

| | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 7. Organiza y distribuye las labores del personal del área de alimentos y bebidas, según los requerimientos de las áreas correspondientes, de acuerdo a los procedimientos y políticas del establecimiento y normativa vigente. 8. Realiza el plan de capacitaciones, en función de los requerimientos de las áreas, de acuerdo a los procedimientos y políticas del establecimiento y normativa vigente. 9. Controla los insumos e implementos necesarios para el desarrollo del servicio en el área de alimentos y bebidas, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación) manejando el protocolo de quejas y reclamos, técnicas de servicio, venta y atención al público y de acuerdo a los requerimientos de las áreas, los procedimientos y políticas del establecimiento y normativa vigente. 10. Supervisa las labores del personal a su cargo, según los requerimientos de las áreas, los eventos del día, técnicas de atención al cliente, teniendo en cuenta las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), manejando el protocolo de quejas y reclamos, el idioma inglés técnico (según sea el caso) y políticas del establecimiento y normativa vigente. 11. Supervisa las compras de los insumos, bienes y servicios, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), de acuerdo a las políticas de compras del establecimiento y normativa vigente. |
|--|--|

Titulación: Profesional Técnico en Administración de Servicios de Hostelería y Restaurantes

| | | |
|---|---|---|
| CARRERA PROFESIONAL: RECEPCIÓN PARA SERVICIOS DE HOSTELERÍA | | |
| CÓDIGO: I2555-1-001 | | NIVEL DE FORMACIÓN: AUXILIAR TÉCNICO |
| CRÉDITOS: 40 | Nº. HORAS: 950 | VIGENCIA: 04 AÑOS |
| Unidad de Competencia | Indicadores de logro: | |
| <p>Unidad de competencia N° 01: Atender las necesidades del huésped/cliente relacionadas al equipaje, mensajería, encargos e información de servicios, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y la normativa vigente.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoya en el traslado de equipaje de los huéspedes a la habitación o lobby, de acuerdo a sus requerimientos y procedimientos del establecimiento. 2. Brinda información al huésped sobre los servicios del establecimiento, considerando sus necesidades y de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 3. Reparte los mensajes, encargo o paquetes para los huéspedes, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. | |
| <p>Unidad de competencia N° 02: Realizar las reservas de servicios de alojamiento y/o eventos, de acuerdo a la disponibilidad, procedimientos del establecimiento y la normativa vigente.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Confirma los servicios, la capacidad y disponibilidad del establecimiento, de acuerdo a sus procedimientos. 2. Brinda información de los servicios, costos y procedimientos de pago, teniendo en cuenta los procedimientos del establecimiento y la normativa vigente. 3. Registra la solicitud del cliente con sus datos y fecha de arribo/llegada, de acuerdo al servicio contratado, procedimientos del establecimiento y a la normativa vigente. | |
| <p>Unidad de competencia N° 03: Realizar el registro y la asistencia a los huéspedes/clientes, de acuerdo a sus necesidades y teniendo en cuenta los procedimientos del establecimiento y la normativa vigente.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar la reserva o disponibilidad del establecimiento, considerando los requerimientos o servicio contratado y de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 2. Procede a hacer el registro correspondiente del huésped en el hotel, utilizando herramientas tecnológicas o manuales, de acuerdo a la fecha de ingreso y salida, forma de pago y datos personales. 3. Brinda asistencia al huésped de acuerdo a sus requerimientos y necesidades y procedimientos del establecimiento. 4. Prepara el estado de cuenta del cliente, verificando medios de pago, servicios adquiridos y de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. | |
| <p>Unidad de competencia N° 04: Gestionar las actividades desarrolladas en el área de recepción, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y la normativa vigente.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica el estado de la operación de parte del supervisor o jefe saliente, teniendo en cuenta las novedades, asuntos pendientes y estimaciones del día. 2. Verifica el estado de las instalaciones del establecimiento, las reservas para el día y los reportes de auditoría correspondientes, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 3. Organiza las labores de trabajo, asignando equitativamente las responsabilidades a los miembros de su equipo. 4. Supervisa la labor de los miembros de su equipo de recepción, así como la del equipo de botones, portería, reservaciones y ama de llaves, de acuerdo a las labores asignadas y procedimientos del establecimiento. | |
| Certificación: Auxiliar Técnico en Recepción para Servicios de Hostelería | | |

| | | |
|---|---|---|
| CARRERA PROFESIONAL: OPERACIONES DE LIMPIEZA DE HABITACIONES Y ESPACIOS PÚBLICOS | | |
| CÓDIGO: I2555-1-002 | | NIVEL DE FORMACIÓN: AUXILIAR TÉCNICO |
| CRÉDITOS: 40 | Nº. HORAS: 950 | VIGENCIA: 04 AÑOS |
| Unidad de Competencia | Indicadores de logro: | |
| <p>Unidad de competencia N° 01: Acondicionar las habitaciones, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento, teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita el reporte diario de ocupabilidad y las llaves maestras, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 2. Habilita el carrito de trabajo con los insumos necesarios para la limpieza de habitaciones, teniendo en cuenta la cantidad de habitaciones a acondicionar. 3. Realiza la limpieza de habitaciones y servicios higiénicos, de acuerdo a los requerimientos del huésped y a los procedimientos del establecimiento. 4. Ordena la habitación, de acuerdo a los requerimientos del huésped y a los procedimientos del establecimiento. 5. Verifica los equipos y la infraestructura de la habitación, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 6. Realiza el inventario diario de lencería, amenities y suministros de limpieza, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. | |
| <p>Unidad de competencia N° 02: Acondicionar las áreas públicas, de acuerdo a los procedimientos y políticas del establecimiento, teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Habilita el carrito de trabajo con los insumos necesarios para la limpieza de habitaciones, teniendo en cuenta la cantidad de habitaciones a acondicionar. 2. Realiza la limpieza de las áreas públicas y servicios higiénicos, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 3. Ordena los ambientes de las áreas públicas, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 4. Verifica los equipos y la infraestructura de las áreas públicas, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 5. Realiza el inventario diario de lencería, amenities y suministros de limpieza, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. | |
| <p>Unidad de competencia N° 03: Gestionar el área de pisos y áreas públicas, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento, teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Distribuye el trabajo de los cuarteros y operarios de limpieza, de acuerdo a los requerimientos y procedimientos del establecimiento y teniendo en cuenta la normativa vigente. 2. Realiza la retroalimentación a los cuarteros y operarios de limpieza, teniendo en cuenta la normativa vigente y los procedimientos del establecimiento. 3. Entrega el reporte de ocupabilidad a los cuarteros, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 4. Supervisa las actividades de limpieza, habitaciones y áreas públicas, de acuerdo a las labores asignadas y teniendo en cuenta los procedimientos del establecimiento y la normativa vigente. 5. Asigna horarios de trabajo y vacaciones de personal a su cargo, teniendo en cuenta los procedimientos del establecimiento y normativa vigente. 6. Realiza los inventarios de lencería, suministros de limpieza, equipos de limpieza, amenities, según los procedimientos del establecimiento. | |
| Certificación: Auxiliar Técnico en Operaciones de Limpieza de Habitaciones y Espacios Públicos | | |