

Instrumento de Evaluación de Conocimientos Específicos y Pedagógicos 2026

EDUCACIÓN MEDIA TÉCNICO PROFESIONAL

SERVICIOS DE HOTELERÍA

DOMINIO 1: TIPOS DE ALOJAMIENTOS Y FUNCIONAMIENTO

1.1. Características del alojamiento

- Reconocer las características de diversos tipos de alojamientos turísticos, establecidas en la norma NCh 2760.
- Reconocer las calificaciones usadas en las distintas clasificaciones de alojamientos, establecidas en la norma NCh 2760.
- Distinguir diferentes tipos de alojamientos turísticos según sus características.
- Reconocer características relevantes de habitaciones, servicios de alimentación u otras instalaciones, asociadas a la calificación de un tipo de alojamiento según las NCh correspondientes.

1.2. Organización y funcionamiento de alojamientos turísticos

- Reconocer al personal y/o áreas presentes en los diferentes alojamientos turísticos.
- Reconocer al personal básico que conforma el servicio de comedor.
- Identificar al personal de alojamientos turísticos a partir de las tareas que debe realizar.
- Identificar el rol del personal de alojamientos turísticos (gerente, gobernanta, mucama, entre otras) para la resolución de un problema.

DOMINIO 2: ATENCIÓN DE CLIENTES

2.1. Estrategias de atención al cliente

- Reconocer acciones relevantes que favorecen la satisfacción del cliente, considerando las características de la situación.
- Reconocer acciones y/o pasos adecuados en la gestión de quejas a nivel de organización, considerando las características de la situación.
- Reconocer conceptos asociados a la atención a clientes en una situación de atención.
- Reconocer acciones relevantes para la atención de clientes difíciles que favorecen un adecuado manejo de la situación.

- Identificar normas de tipo sanitaria, de conservación de patrimonio, migratoria u otras, relevantes para los turistas.
- Reconocer acciones relevantes para la atención de clientes de forma adecuada en situaciones especiales.
- Describir acciones y/o pasos que favorecen la satisfacción de un cliente o gestionar quejas a nivel de organización.

DOMINIO 3: ALIMENTOS Y BEBIDAS

3.1. Producción de eventos

- Determinar dimensiones y/o distribución del espacio físico de acuerdo con los requerimientos del evento, según estándares de la industria.
- Determinar el tipo y la cantidad de los alimentos y bebidas de acuerdo con características del evento (asistentes, tipo de evento, entre otros), según estándares de la industria.
- Determinar la organización de un evento, según sus características y tiempos entregando un adecuado servicio, según estándares de la industria.
- Determinar el equipamiento necesario para el montaje de un evento de acuerdo con sus características.
- Definir los cargos, cantidad y/o distribución del personal para la atención de un evento según sus características.
- Evaluar medidas de seguridad para la prevención o reacción ante situaciones de emergencia, considerando características del evento.
- Detectar errores en una secuencia de servicio considerando el tipo de evento en que se va a realizar.
- Identificar medidas de seguridad a considerar para la realización de un evento.

3.2 Servicios de restauración

- Reconocer la forma de disponer alimentos y elementos del bigfour que correspondan, para diferentes servicios de alimentación (momento del día, organización, entre otras).
- Seleccionar el tipo de servicio a la mesa (inglesa, francesa, rusa, entre otras) más adecuado a ejecutar de acuerdo con un requerimiento específico.
- Identificar el tipo de servicio a la mesa (inglesa, francesa, rusa, entre otras) por la forma en que se ejecuta.

- Reconocer bigfour (utensilios, cristalería, cubiertos, vajilla y mantelería) asociado a un menú y/o tipos de bebestibles.
- Reconocer la ubicación de la cubertería, vajilla y cristalería para distintos montajes y menú.
- Reconocer insumos y cantidades utilizadas para la preparación de cócteles alcohólicos y analcohólicos, de acuerdo con modos de elaboración tradicional.
Reconocer procedimientos e implementos para elaborar y servir distintos cócteles de acuerdo con técnicas de elaboración tradicional.
- Identificar cócteles según sus características y/o diferentes clasificaciones (tiempo, tamaño, entre otras).
- Identificar criterios (ingredientes a mezclar, procedimientos, uso de implementos u otros) para la elaboración de cócteles.
- Relacionar características y clasificaciones de vinos con sus propiedades organolépticas.
- Relacionar clasificaciones y/o características del vino con sus usos recomendados para acompañar alimentos.
- Reconocer características de la producción (suelo, elaboración, forma de guarda, entre otras) de distintos tipos de vinos (tintos, blancos, entre otros) que afectan sus cualidades organolépticas relevantes para el maridaje.
- Identificar criterios y/o descripciones que orientan el maridaje de vinos.

DOMINIO 4: HABITACIONES

4.1. Administración de habitaciones

- Realizar acciones asociadas a la elaboración de reportes de ocupación a partir de diferentes fuentes de información (reserva, check in, check out, reporte de gobernanta, entre otros).
- Reconocer procedimientos y/o acciones asociadas a la reserva, recepción, registro, y/o salida de clientes.
- Explicar procedimientos y/o acciones asociadas a la reserva, recepción, registro y/o salida de clientes.
- Realizar operaciones asociadas al arqueo de caja de recepción, tales como el cierre de caja y el registro de sobrantes y faltantes.
- Realizar operaciones asociadas al cobro de servicios de habitación, considerando diversas formas de pago y normas tributarias aplicables a turistas nacionales o extranjeros.
- Identificar normas y criterios básicos de contabilidad usados en la caja de recepción.
- Explicar operaciones básicas de contabilidad usadas en la caja de recepción.

4.2. Servicios de habitación

- Reconocer los productos y utensilios necesarios para el orden y limpieza considerando características de la habitación.
- Reconocer procedimientos en la aplicación de productos de limpieza para higienizar habitaciones y baños, considerando cantidades, tiempos de espera y/o precauciones de seguridad.
- Reconocer la forma de llenado de documentos para el registro del estatus de habitaciones.
- Reconocer procedimientos y/o criterios para la limpieza de habitaciones y áreas comunes.
- Reconocer procedimientos y/o criterios para el orden de habitaciones.
- Determinar los cargos, cantidad y/o distribución del personal para el aseo de habitaciones de acuerdo con la ocupación.
- Reconocer procedimientos para la entrega y gestión de ropa a lavandería.
- Identificar las razones para la aplicación de procedimientos en el uso de productos de limpieza para higienizar habitaciones y baños.
- Identificar las razones para la aplicación de un procedimiento, pasos, técnicas y/o criterios para la limpieza u orden de habitaciones y áreas comunes.
- Identificar técnicas y/o criterios para el manejo de implementos para la limpieza de pisos, ventanas, superficies u otros espacios.

DOMINIO 5: INGLÉS

5.1. Atención y recepción de clientes

- Traducir solicitudes en inglés básico asociadas a la recepción y atención de clientes a partir de palabras o frases breves.
- Seleccionar frases en inglés que informan correctamente sobre los servicios y horarios de atención del hotel.
- Seleccionar frases en inglés que responden a solicitudes de información turística realizadas en el mismo idioma (tal como la ubicación y descripción de atractivos, actividades, entre otros).
- Traducir documentos en inglés para la comunicación con operadores turísticos, proveedores, alojamientos u otros servicios turísticos.

5.2. Atención de mesas

- Traducir solicitudes en inglés básico asociadas a la atención de mesas a partir de palabras o frases breves.
- Seleccionar frases en inglés que describen correctamente los platos y/o líquidos en preparaciones de un menú.
- Seleccionar frases en inglés para responder a solicitudes complejas realizadas en el mismo idioma, asociadas a la atención de mesas.

DOMINIO 6: COMPETENCIAS GENÉRICAS EN LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS DE HOTELERÍA

6.1. Sustentabilidad ambiental en la especialidad de Servicios de Hotelería

- Identificar principios y conceptos relativos a eficiencia energética y su aplicación en contextos laborales de su especialidad.
- Identificar ejemplos de uso eficiente de recursos y materias primas en situaciones laborales de su especialidad.
- Identificar buenas prácticas en el manejo de desechos y residuos en contextos laborales, evaluando el cumplimiento de protocolos y normativa ambiental, en la especialidad.
- Reconocer prácticas sustentables en el contexto laboral de su especialidad y el impacto de su trabajo en el ámbito social y económico de su localidad.

6.2. Disposición al trabajo en la especialidad de Servicios de Hotelería

- Seleccionar acciones para orientar a sus estudiantes en el desarrollo de tareas prolijas y el cumplimiento de estándares de calidad en procesos propios de contextos laborales de la especialidad, de acuerdo con manuales, protocolos, orientaciones, normativas, legislación y otras fuentes pertinentes.
- Identificar oportunidades de trabajo en equipo en contextos laborales que favorecen tareas, procesos, procedimientos o productos de su especialidad.
- Identificar problemas que pueden tener sus estudiantes, en contextos laborales y productivos pertinentes a las funciones de la especialidad, orientando la búsqueda de alternativas o soluciones para resolverlos.

6.3. Uso de tecnologías de la Información y Comunicación-TIC en la especialidad de Servicios de Hotelería

- Seleccionar diversas herramientas tecnológicas pertinentes al objetivo de aprendizaje técnico en contextos laborales de su especialidad.
- Seleccionar herramientas de colaboración y comunicación en línea, de acuerdo con el propósito definido, como coordinar el trabajo en equipo, intercambiar ideas, ejercitar,

modelar actividades propias de contextos laborales, en la enseñanza-aprendizaje de su especialidad.

DOMINIO 7: ENSEÑANZA-APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO DEL CURRÍCULUM DE EMTP, EN LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS DE HOTELERÍA

7.1. Currículum de EMTP en la especialidad de Servicios de Hotelería

- Identificar en los instrumentos curriculares de la EMTP (Bases y Programas), sus fundamentos, conceptos básicos, estructura, componentes y funciones, en el marco de la enseñanza-aprendizaje de la especialidad.
- Reconocer componentes del currículum a considerar en el diseño de la enseñanza (análisis didáctico) de los módulos de la especialidad.

7.2. Estrategias para la Enseñanza-Aprendizaje de la especialidad de Servicios de Hotelería

- Seleccionar variadas estrategias para representar, modelar, organizar y explicar conocimientos y procedimientos en la enseñanza aprendizaje de la especialidad, que favorezcan el desarrollo de competencias de los y las estudiantes.
- Seleccionar estrategias metodológicas, actividades y/o procedimientos pertinentes a aprendizajes esperados de la especialidad.
- Identificar conocimientos y habilidades previas para el logro de objetivos de aprendizajes de la especialidad.
- Seleccionar estrategias pertinentes para que sus estudiantes conecten lo aprendido (conocimientos y habilidades) con nuevos aprendizajes de la especialidad.
- Identificar errores comunes y dificultades recurrentes de sus estudiantes en el logro de aprendizajes específicos de la especialidad y seleccionar estrategias para abordarlas.
- Reconocer en diversas interacciones pedagógicas, formas precisas y rigurosas de responder consultas, presentar conocimientos y procedimientos, utilizando los conceptos técnicos de la especialidad, de manera pertinente.
- Seleccionar recursos pertinentes al logro de determinados objetivos de aprendizaje de la especialidad, para el desarrollo de competencias en sus estudiantes.

7.3. Evaluación para el aprendizaje EMTP en la especialidad de Servicios de Hotelería

- Seleccionar actividades e instrumentos de evaluación para un determinado propósito y momento del proceso de enseñanza-aprendizaje de la especialidad.
- Identificar criterios e indicadores de evaluación pertinentes para monitorear el logro de aprendizajes y retroalimentar a estudiantes de la especialidad.

- Reconocer prácticas de retroalimentación pertinentes para el logro de aprendizajes específicos, de acuerdo con criterios y sus indicadores, en el marco de desarrollo de competencias en la especialidad.
- Identificar, a partir de evidencia de evaluaciones, logros o aspectos por lograr de estudiantes frente a un determinado aprendizaje.
- Seleccionar propuestas de ajustes al proceso de enseñanza-aprendizaje, coherentes con las evidencias de aprendizaje o resultados de evaluaciones en la especialidad.
- Fundamentar ajustes al proceso de enseñanza-aprendizaje, en función de su pertinencia con las evidencias de resultados de evaluaciones, en un contexto específico de la especialidad.