



PERÚ

Ministerio
de Educación

Viceministerio
de Gestión Pedagógica

Dirección General de Educación
Superior y Técnico Profesional

Dirección de Educación Superior
Tecnológica y Técnico Productiva

Dirección de Educación Superior Tecnológica y Técnico Productiva
Área de Innovaciones Educativas y Proyectos



**ACTUALIZACIÓN DE LOS PERFILES DEL CATÁLOGO
NACIONAL DE TÍTULOS Y CERTIFICACIONES**
(Referente productivo)

Familia Profesional
HOSTELERÍA Y TURISMO

ABRIL 2010

Se autoriza la reproducción total o parcial de la presente publicación siempre que se mencione la fuente de origen.

**ACTUALIZACIÓN DE LOS PERFILES DEL CATÁLOGO
NACIONAL DE TÍTULOS Y CERTIFICACIONES**
(Referente productivo)

Familia Profesional
HOSTELERÍA Y TURISMO



“Si sabes poco, aprende. Si sabes mucho, enseña.”
Compartir nuestros conocimientos es el principio de la solidaridad.
Aprender más, buscar uno mismo más conocimientos.
Conversar y discutir sobre lo aprendido.
Esos son esfuerzos que te harán mejor, te darán
seguridad y confianza. Y permitirán tu éxito en la vida.
Recuerda que en cada niño hay un genio por descubrir.
No dejes que el tuyo permanezca dormido.

Es tu deber y tu victoria.

Con afecto,

Alan García Pérez
Presidente de la República del Perú

Ministro de Educación

José Antonio Chang Escobedo

Viceministro de Gestión Pedagógica

Idel Alfonso Vexler Talledo

Viceministro de Gestión Institucional

Víctor Raúl Díaz Chávez

Secretario General

Asabedo Fernández Carretero

Director General de Educación Superior y Técnico Profesional

Manuel Alejandro Solís Gómez

Director de Educación Superior Tecnológica y Técnico Productiva

Francisco Armando Quispe Freyre

Área de Innovaciones Educativas y Proyectos

Esther Elena Cotrina Pereyra

(Coordinación y sistematización)

Equipo Técnico

Aydeé Primitiva Quillama Torres

Manuel Cerbillón Zúñiga Maturana

Colaboración

Vicente Zapata Sánchez

Primera edición

Abril del 2010

1,000 ejemplares

Ministerio de Educación

Calle del Comercio, cuadra 2 s/n - San Borja

(Espalda del Museo de la Nación)

Teléfono: (051) 01-615 5800/anexo 21184

Dirección Electrónica: <http://destp.minedu.gob.pe>

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N°

Impreso en: IMPRESOS Y SISTEMAS S.A. (Av. Ignacio Merino 2585-Lince)



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	9
FUNDAMENTACIÓN	10
ESTRATEGIA DE TRABAJO DESARROLLADA	11
OBJETIVOS	13
RESULTADOS	13
PROPUESTA MODIFICADA DE LA FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO	15
Carrera Profesional: Administración de Servicios de Hostelería	17
Carrera Profesional: Guía Oficial de Turismo	25
Carrera Profesional: Cocina	35
Carrera Profesional: Servicios de Recepción Hotelera	47
Opción Ocupacional: Asistencia en Cocina	55
Opción Ocupacional: Asistencia en Panadería y Pastelería	63
ANEXO N° 1:	
Instituciones que participaron en la actualización de la Familia Profesional Hostelería y Turismo	73

ACTUALIZACIÓN DE PERFILES PROFESIONALES DEL CATÁLOGO NACIONAL DE TÍTULOS Y CERTIFICACIONES DEL MINEDU

PRESENTACIÓN

El presente es producto del primer intento sobre la actualización del Catálogo Nacional de Títulos y Certificaciones, que la Dirección de Educación Superior Tecnológica y Técnico Productiva - DESTP, del Ministerio de Educación, viene desarrollando, en su afán de articular la oferta educativa de los institutos de educación superior tecnológico y los centros de educación técnico productiva, con la demanda del sector productivo.

El Catálogo Nacional de Títulos y Certificaciones fue elaborado por el Ministerio de Educación con la colaboración de la Agencia Española de Cooperación Internacional y fue concluido, en su versión experimental que es la que se encuentra publicada en la página web del MED, <http://destp.minedu.gob.pe>, en el año 1998 y que, de acuerdo a la Resolución Viceministerial N° 0085-2003-ED, constituye el referente productivo para el diseño y elaboración de los programas curriculares de la Educación Superior Tecnológica y de la Educación Técnico Productiva.

Dado el tiempo transcurrido y los cambios producidos en el mundo del trabajo, los avances de la ciencia y la tecnología de los últimos años y las actuales exigencias del mundo laboral, se hace indispensable revisar el referido catálogo y actualizarlo, de manera que continúe siendo un referente válido para la oferta de Educación Superior Tecnológica y Técnico Productiva y oriente las políticas de creación de instituciones formativas y autorización de carreras.

La tarea emprendida es compleja y requiere de tiempo, dedicación y el compromiso de los actores, principalmente del sector productivo y demás instituciones públicas y privadas relacionadas con este campo de acción, por lo cual el Área de Innovaciones y Proyectos de la DESTP ha puesto todo su empeño en el logro del objetivo señalado, por lo cual, esta primera entrega es un documento de trabajo que pretende poner al día, el referente productivo de algunas de las carreras, especialidades y opciones ocupacionales pertenecientes al sector Turismo.



FUNDAMENTACIÓN

La Dirección de Educación Superior Tecnológica y Técnico Productiva - DESTP, en la orientación de lograr una oferta educativa articulada al mercado laboral y por los acelerados cambios que se vienen produciendo, reconoce como una necesidad urgente la actualización del Catálogo Nacional de Títulos y Certificaciones - CNTC, aprobado mediante Resolución Viceministerial N° 0085-2003-ED.

No obstante, dada la amplitud de las familias profesionales, carreras, especialidades y opciones ocupacionales, era imposible realizar dicha actualización de manera simultánea para todas ellas, por lo cual se determinó iniciar su actualización por aquellas que, por su importancia para el desarrollo del país, en base a las potencialidades, a una mirada de prospección dada por el Grupo Tarea Nacional que tenía avances al respecto y a los escasos estudios o información sobre egresados de los que se dispone, fueran determinadas como prioritarias.

En tal sentido, desde la DESTP, se estableció una estrategia y se realizaron una serie de actividades que dieron como resultado la elaboración del documento base para la actualización de dicho Catálogo denominado “Identificación de los sectores prioritarios para el desarrollo nacional y la articulación de la oferta educativa con la demanda laboral”, que ha sido publicado recientemente y, cuyas conclusiones señalamos de manera resumida:

Del análisis macroeconómico – Como resultado de una aproximación a partir de estadísticas oficiales de los diversos sectores, que muestran los comportamientos y tendencias. Del análisis de esta información se predefinieron algunos de los sectores con los que se iniciaría la actualización de las carreras del Catálogo Nacional de Títulos y Certificaciones:

- Agropecuaria y agroexportación
- Manufactura: mecánica y metales
- Servicios relacionados con electricidad y electrónica
- Pesquería
- Hostelería y turismo

Del análisis de potencialidades - De acuerdo al Mapa de Potenciales analizado¹, se resume que las potencialidades con las que cuenta nuestro país, corresponden a los siguientes recursos:

- Agrícolas
- Pecuarios
- Mineros
- Marítimo pesqueros
- Turísticos

De la mesa de trabajo desarrollada con el sector productivo y avances del estudio prospectivo - Los resultados de esta mesa de trabajo corresponden a una labor realizada en dos momentos, de los cuales se obtuvo una información con base en el análisis y discusión entre los representantes de las instituciones participantes.

- Los de las ponencias de la Sociedad Nacional de Industrias - SNI, la Confederación Nacional de Instituciones

1. Mapa de las Potencialidades del Perú: una primera aproximación a nivel provincial - Lima; PNUD; 2003.

Empresariales Privadas del Perú - CONFIEP, la Confederación Nacional de Micro y Pequeños Empresarios – CONAMYPE y los avances del estudio de prospectiva del Grupo Tarea Nacional - GTN.

- El taller realizado con representantes de las citadas instituciones, contó además con representantes de la Asociación de Exportadores - ADEX, del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, del Proyecto APROLAB II y los especialistas de la Dirección de Educación Superior Tecnológica y Técnico Productiva del MED.

De la discusión y valoración realizada de acuerdo a los criterios establecidos, podemos deducir que los sectores prioritarios para el desarrollo del país, están enmarcados principalmente en los siguientes:

- Sector agroindustrial
- Sector turismo
- Sector manufactura
- Sector minería
- Sector pesquería

Asimismo, tanto en la exposición de avances del estudio prospectivo, como en los resultados del taller de la mesa de trabajo, surgieron también temas relacionados con la generación de energía, la electrónica, así como el manejo de la biodiversidad, los cuales serán incorporados próximamente.

De los estudios e informes sobre inserción laboral

De acuerdo a lo señalado en la Publicación “La Universidad en el Perú”² En el capítulo relacionado al “grado de pertinencia de la actividad universitaria”, cuando establece una comparación con la educación superior no universitaria, señala “la mayor oferta se da en carreras de servicios: Enfermería, Secretariado, Computación, Administración, Marketing, descuidando la formación técnica en áreas vinculadas a procesos industriales como Agronomía, Pesca, Acuicultura, entre otras prioritarias para el desarrollo nacional”.

Asimismo, del primer informe sobre seguimiento de egresados elaborado por el Área de Innovaciones y Proyectos de la DESTP³ sobre las respuestas de 1386 egresados en 31 IST públicos se deduce que los egresados de las carreras que actualmente tienen mayor inserción laboral y mejores condiciones remunerativas corresponden a las carreras relacionadas con los siguientes sectores:

- Agroindustria
- Manufactura
- Servicios de electricidad y electrónica

ESTRATEGIA DE TRABAJO DESARROLLADA

Con la intención de buscar la articulación entre la oferta educativa de la educación superior tecnológica y técnico productiva con la demanda laboral, se decidió que la actualización del Catálogo Nacional de Títulos y Certificaciones debía ser trabajada con representantes del sector productivo y el concurso de las instituciones privadas y públicas ligadas a cada sector. Para ello se determinó como estrategia la realización de mesas de trabajo con la intervención de profesionales especialistas en cada tema, de las instituciones antes referidas y que se muestran en el anexo N° 1.

2. Documento publicado por la Oficina de Coordinación Universitaria - MED 2006

3. Informe elaborado como documento de trabajo, en enero 2008, correspondiente a 20 carreras profesionales de IST públicos que iniciaron la aplicación experimental del nuevo Diseño Curricular Básico de la Educación Superior Tecnológica.

En tal sentido se realizó el trabajo con las instituciones y empresas relacionadas con el sector turismo con las cuales se realizaron mesas de trabajo/taller con la participación de representantes de las instituciones públicas y privadas relacionadas con el referido sector.

De esta manera, se elaboró un plan de acción que a continuación detallamos y, que puede ser tomado como guía para la actualización de perfiles profesionales:

1. **Identificación de instituciones** privadas y públicas relacionadas con el sector turismo, para participar en la actualización del Catálogo Nacional de Títulos y Certificaciones - CNTC.
2. **Elaboración de un documento instructivo**, mediante el cual se detalla de manera secuencial las acciones a realizar y al mismo tiempo se da las precisiones que los colaboradores deben conocer para realizar el análisis y emitir la opinión solicitada. Este documento se remite con anticipación a las instituciones seleccionadas para participar en las mesas de trabajo, con el propósito de orientarlos hacia el trabajo a desarrollar, además de dar a conocer la finalidad de las acciones a realizar.
3. **Convocatoria a las instituciones públicas y privadas** ligadas a las actividades relacionadas con el sector turismo, para contar con expertos en los temas a tratar y tener la participación de representantes de diversas instituciones que cuentan con experiencia en su campo laboral, que se detallan en el anexo(1).
4. **Ejecución de las Mesas de Trabajo:**
 - 4.1. Exposición resumida de los resultados obtenidos en las actividades realizadas por la Dirección de Educación Superior Tecnológica y Técnico Productiva para el logro de la articulación de la oferta educativa con la demanda laboral, en cuyo marco se encuentra la actualización de los perfiles profesionales.
 - 4.2. Análisis de los requerimientos de potencial humano para las actividades relacionadas con el desarrollo del sector turístico en el país: profesionales universitarios, profesionales técnicos y técnicos de diversos niveles.
 - 4.3. Explicación sobre la organización del Catálogo Nacional de Títulos y Certificaciones, así como la organización de los perfiles profesionales y sus elementos, en lo relacionado al referente productivo.
 - 4.4. Análisis de materiales pertinentes para este fin: cuadro resumen de las carreras, especialidades, opciones ocupacionales del Catálogo Nacional de Títulos y Certificaciones y otros materiales relacionados con el sector.
 - 4.5. Conformación de grupos de trabajo de acuerdo a la formación, conocimiento y experticia de los participantes, los cuales analizan y elaboran conclusiones como aportes consensuados del grupo.
Se realizan tantas mesas de trabajo como sean necesarias para llegar al producto final.
5. Consulta final de síntesis.
6. Sistematización final
7. Publicación de los resultados logrados

OBJETIVOS

Las mesas de trabajo cumplieron con los siguientes objetivos:

1. Identificar las carreras, especialidades y opciones ocupacionales que actualmente son necesarias para el desarrollo del sector turismo del país.
2. Evaluar la pertinencia de las carreras que actualmente se encuentran en el Catálogo Nacional de Títulos y Certificaciones de la familia profesional Hostelería y Turismo.
3. Identificar y sugerir los ajustes necesarios a los perfiles profesionales de las carreras que, en la referida familia profesional, se deben seguir ofertando, con base en la práctica y una visión prospectiva al año 2015.
4. Identificar nuevas carreras, especialidades, opciones ocupacionales y/o familias profesionales que deben ofertarse.
5. Obtener aportes para el desarrollo de los perfiles de las nuevas carreras, especialidades y opciones ocupacionales, identificadas.

RESULTADOS

Las mesas de trabajo sobre la familia profesional Hostelería y Turismo llegaron a los siguientes resultados:

- Consenso sobre las carreras profesionales, especialidades y opciones ocupacionales de la familia profesional Hostelería y Turismo, la que deberá ser modificada en el Catálogo Nacional de Títulos y Certificaciones.
- Se definió la necesidad de modificar y cambiar, del ciclo básico al ciclo medio, algunas opciones ocupacionales de la educación técnico productiva del CNTC, debido a que por la complejidad o nivel de responsabilidad de los puestos de trabajo requieren una mayor calificación del personal que se desempeñe en ellos.
- Asimismo, se ha definido que, para algunas carreras que tendrían una duración de dos años, es necesario que los estudiantes hayan culminado la educación básica.
- Sugerencias para la incorporación de nuevas carreras, especialidades y opciones ocupacionales, que se requiere formar en esta familia profesional.

Luego se realizaron los ajustes sugeridos, en base a los cuales se efectuó la modificación de la “matriz” de oferta de la familia profesional Hostelería y Turismo para la consulta correspondiente.

FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO



Como resultado del trabajo realizado, se llegó al planteamiento de modificaciones de la “matriz” de la familia profesional Hostelería y Turismo en las carreras, especialidades y opciones ocupacionales.

En el cuadro N° 1, se aprecia la matriz como la presenta el Catálogo Nacional de Títulos y Certificaciones; en el cuadro N° 2, se detallan los resultados de la consulta efectuada y en el cuadro N° 3, la propuesta actualizada de organización de la familia profesional Hostelería y Turismo. En base a esta información se ha realizado también, la actualización de los perfiles profesionales de las carreras:

- Administración de Servicios de Hostelería (que el CNTC presenta como Administración Hotelera)
- Guía Oficial de Turismo (que el CNTC presenta como Información Turística)
- Cocina
- Asistente de Cocina
- Asistente de Panadería y Pastelería
- Servicios Básicos de Recepción Hotelera

Los perfiles contenidos en el presente documento servirán como referente productivo para el diseño y elaboración de los programas curriculares de la educación superior tecnológica y la educación técnico productiva, los cuales serán adecuados a la realidad, contexto, y potencialidades de cada región y localidad, en relación a los sectores productivos de las mismas y los ejes de desarrollo correspondientes.

Cuadro N° 1: Familia Profesional Hostelería y Turismo (CNTC 1998)

ELEMENTAL	MEDIO	SUPERIOR
Asistencia en Cocina	Cocina	Administración Hotelera
Servicios Básicos de Recepción Hotelera	Aviación Comercial	
Servicio de Mesa	Pastelería y Panadería	Información Turística
Asistencia de Pastelería y Panadería	Servicio de Restaurante y Bar	

Cuadro N° 2 -Familia Profesional Hostelería y Turismo: Evaluación

Ciclo Básico		Ciclo Medio		Nivel Superior	
Opción ocupacional	Resultado obtenido de la consulta en las mesas de trabajo sectoriales	Especialidad	Resultado obtenido de la consulta en las mesas de trabajo sectoriales	Carrera Profesional	Resultado obtenido de la consulta en las mesas de trabajo sectoriales
Servicios Básicos de Recepción Hotelera	De acuerdo, pasar a nivel medio.	<i>Cocina</i>	De acuerdo, con educación básica concluida.	<i>Administración de Servicios de Hostelería</i>	De acuerdo.
Asistencia en Cocina	De acuerdo.	<i>Servicio de Restaurante y Bar</i>	De acuerdo, con educación básica concluida.	<i>Guía Oficial de Turismo</i>	De acuerdo.
Servicio de Mesa	De acuerdo.	Panadería y Pastelería	De acuerdo, con educación básica concluida.	<i>Gastronomía</i>	De acuerdo.
		Aviación Comercial	No		
Asistencia en Panadería y Pastelería	De acuerdo.	Tripulante Auxiliar			
		<i>Counter de Agencia de Viaje</i>			
		Bar			
		Agente de Tráfico			

De acuerdo = los participantes manifestaron estar de acuerdo

Cuadro N° 3 - Familia Profesional Hostelería y Turismo: Actualizada

Educación Técnico Productiva Ciclo Básico	Educación Superior Tecnológica	
	Carrera Profesional (4 semestres)	Carrera Profesional (6 semestres)
Servicios Básicos de Recepción Hotelera	Cocina	Administración de Servicios de Hostelería
Asistencia en Cocina	Servicio de Restaurante y Bar	Guía Oficial de Turismo
Servicio de Mesa	Panadería y Pastelería	Gastronomía
	Agente de Tráfico	
Asistencia en Panadería y Pastelería	Tripulante Auxiliar	
Housekeeping	Counter de Agencia de Viaje	
	Bar	
	Servicios de Recepción Hotelera	



FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO

CARRERA PROFESIONAL

(Educación Superior Tecnológica)

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE HOSTELERÍA

Requisito de acceso: Educación Básica concluida

Duración: 3240 horas

REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1. PERFIL PROFESIONAL

■ COMPETENCIA GENERAL

Administrar y gestionar los recursos humanos, materiales, logísticos y comerciales de los servicios que oferta la empresa hostelera así como la utilización de métodos y técnicas para operar las tareas propias de cada área en los establecimientos de hospedaje, restaurantes y afines, según los criterios de eficiencia, ética, seguridad, calidad y responsabilidad ambiental.

■ CAPACIDADES PROFESIONALES

Técnico transformadoras

- Poseer el conocimiento, destrezas y habilidades que le permitan manejar óptimamente los recursos humanos, logísticos, comerciales y operativos en los establecimientos de hospedaje, restaurantes y afines.
- Administrar y gestionar óptimamente los recursos, así como la utilización de métodos y técnicas para operar las tareas propias de cada área, en los establecimientos de hospedaje, restaurantes y afines, según los criterios de eficiencia, ética, seguridad, calidad y responsabilidad ambiental.

Organización

- Poseer una visión global e integrada del proceso de administración, organización, gestión y promoción de los servicios hoteleros en relación a los aspectos técnicos de su actividad laboral.
- Organizar, supervisar y evaluar el personal a su cargo.
- Organizar constituir y gestionar empresas relacionadas con las actividades de servicios de hostelería.

Cooperación y comunicación

- Establecer comunicaciones efectivas durante el desarrollo de su trabajo, coordinando de manera eficaz las tareas propias con otras áreas de la organización y los actores involucrados en la cadena productiva (proveedores, clientes internos y externos).
- Mantener relaciones armónicas con el personal de su entorno de trabajo, propiciando un clima organizacional agradable y comunicación oportuna y eficaz, en un marco de sincronización organizativa (comunicación con todas las áreas).
- Desarrollar y aplicar estrategias para el trabajo en equipo,
- Tener vocación de servicio que se manifieste en su trabajo diario, es decir, estar siempre dispuesto a prestar los servicios requeridos.

Respuesta a las contingencias

- Adecuar su trabajo a las políticas de la empresa y las nuevas situaciones derivadas de los cambios tecnológicos, organizativos, económicos y laborales que inciden en su actividad profesional.
- Reaccionar con eficiencia ante problemas e imprevistos, tomando decisiones adecuadas a las circunstancias, en forma oportuna.
- Desarrollar acciones simuladas en condiciones reales de posible emergencia, con el personal bajo su cargo y aplicando las medidas de seguridad establecidas para prevenir o corregir los riesgos.

Responsabilidad y autonomía

Este profesional técnico, dependiendo del tamaño de la organización donde se desempeñe, puede estar bajo la dirección de un profesional universitario de la especialidad y/o asumir las siguientes responsabilidades:

- Cumplir las funciones inherentes a su cargo.
- Determinar y aplicar los métodos, procedimientos y técnicas que utilice en la ejecución de sus funciones, con autonomía.
- Conocer y seguir los lineamientos del establecimiento, pudiendo tomar decisiones sin consulta en casos de emergencia.
- Ser asistido, por el profesional correspondiente, en la aplicación de diversas estrategias comerciales u otros aspectos que considere conveniente, para lograr un desempeño óptimo en sus funciones propias.

2. UNIDADES DE COMPETENCIA

1. Administra, gestiona y opera los diversos procesos de trabajo de las áreas de pisos, lavandería y áreas públicas, aplicando métodos y técnicas adecuadas, e implementando buenas prácticas ambientales, sociales y de seguridad.
2. Administra y gestiona el área de alimentos y bebidas utilizando métodos y técnicas actualizadas y de innovación, en concordancia con las normas sanitarias.
3. Administra y gestiona el área de recepción y reservas utilizando métodos y técnicas actualizadas, de marketing y de innovación.

3. REALIZACIONES Y CRITERIOS DE REALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA

3.1 UNIDAD DE COMPETENCIA N° 1:

Administra, gestiona y opera los diversos procesos de trabajo de las áreas de pisos, lavandería y áreas públicas, aplicando métodos y técnicas adecuadas, e implementando buenas prácticas ambientales, sociales y de seguridad.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Aplicar las Técnicas propias del Área de Pisos, considerando buenas prácticas ambientales, sociales y de seguridad

- Conoce y aplica normas de cortesía y comportamiento en el trato directo con los huéspedes, de acuerdo a las políticas del establecimiento de alojamiento.
- Conoce y utiliza técnicas y procesos de limpieza de habitaciones y protección de superficies.
- Selecciona materiales y productos de limpieza de acuerdo a lo requerido.
- Dispone las cortesías programadas por habitación.
- Dota a las habitaciones de los "amenities" (artículos de tocador y otros de acuerdo a lo establecido por la empresa) correspondientes.
- Mantiene en perfecto orden y limpieza los materiales que están a su disposición en su rutina diaria. (oficios, carros con lencería, productos de limpieza, etc.)
- Conoce el manejo de los minibares
- Procesa el lavado de ropa del establecimiento y del cliente
- Conoce el manejo de basura o residuos retirados de las habitaciones.
- Informa los resultados de su rutina en piso o área de trabajo correspondiente.
- Conoce y sigue el procedimiento de objetos "perdidos y encontrados" (Lost and Found) durante su rutina en pisos o área de trabajo correspondiente.

Supervisar las existencias del departamento de pisos

- Controla las existencias de los minibares
- Lleva el control y selección de la ropa blanca del establecimiento.
- Lleva el control y selección del uniforme del personal del hotel
- Controla y suministra los materiales e insumos de limpieza
- Controla el stock de amenities.
- Supervisa el correcto funcionamiento de maquinaria y equipos del área de pisos y lavandería

Administrar las áreas públicas del establecimiento de alojamiento

- Aplica los procesos administrativos y técnicos del área.
- Supervisa y evalúa los procesos completos de limpieza y acondicionamiento de las áreas públicas (jardines, áreas de estacionamiento, piscinas, baños de servicio público, spa, salas de uso común, etc.) y los ejecuta, cuando es necesario.
- Supervisa la óptima conservación de las áreas verdes, vitrinas y áreas visuales y recreativas.
- Supervisa que las condiciones de las zonas de servicios se mantengan en óptimas condiciones (agua, energía eléctrica, entre otros).
- Supervisa el cumplimiento de las normas sanitarias y de salubridad, con pleno conocimiento de mantener el equilibrio ecológico.
- Supervisa la aplicación adecuada de las normas de seguridad industrial en el establecimiento.

3.2

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 2:

Administra y gestiona el área de alimentos y bebidas utilizando métodos y técnicas actualizadas y de innovación, en concordancia con las normas sanitarias.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Organizar y controlar los procesos de aprovisionamiento y almacenamiento del área de alimentos y bebidas de acuerdo a las normas de higiene y calidad

- Conoce y describe las características físicas, químicas y organolépticas, así como los criterios técnicos para la conservación de alimentos perecibles y no perecibles.
- Conoce y describe los requerimientos de instalaciones y equipamiento del almacén de insumos y alimentos, según las normas de higiene y calidad.
- Conoce y aplica las normas de funcionamiento del almacén y los criterios para la conservación de insumos y materia prima de los alimentos y bebidas.
- Conoce y aplica los procedimientos y parámetros para el proceso de aprovisionamiento, así como los indicadores de control para la recepción en cuanto a calidad y cantidad.
- Verifica las condiciones de calidad y cantidad de la materia prima e insumos que ingresan.
- Supervisa el cumplimiento de las recomendaciones técnicas para la manipulación de las provisiones de acuerdo a las normas establecidas.

Organizar y supervisar el servicio del área de alimentos y bebidas

- Organiza los servicios correspondientes al área de alimentos y bebidas.
- Estructura la organización interna del área de cocina y realiza la supervisión para asegurar su adecuado funcionamiento.
- Organizar y distribuir el trabajo dentro del área, de acuerdo a las normas y magnitud del establecimiento.
- Propone la oferta de platos y bebidas, de acuerdo a la política del establecimiento, así como de innovaciones culinarias.
- Conoce y utiliza adecuadamente las instalaciones, máquinas, equipos, herramientas y materiales necesarios para cocina.
- Conoce e identifica la materia prima, insumos y productos acabados para la elaboración de la oferta gastronómica.
- Conoce y ejecuta los procedimientos para la documentación pertinente del área de alimentos y bebidas.
- Coordina y gestiona con las demás áreas sobre la disponibilidad y necesidades del área de alimentos y bebidas.
- Supervisa el registro de los servicios otorgados al cliente e ingresa a la cuenta del cliente el consumo de alimentos y bebidas.
- Organiza y supervisa los servicios de buffet y banquetes.
- Coordina la preparación del menú.
- Conoce y opera el software y los sistemas informáticos del establecimiento, en lo correspondiente al área de alimentos y bebidas.
- Maneja adecuadamente las quejas y reclamos siguiendo políticas y normas del establecimiento.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Optimizar el uso del mobiliario y equipo para atención al cliente, del área de alimentos y bebidas

- Conoce y supervisa el manejo adecuado de los instrumentos, utensilios y equipos propios del área.
- Organiza el uso óptimo del mobiliario del área.
- Conoce y supervisa la utilización de cubertería para cada tipo de servicio.
- Conoce y supervisa el uso adecuadamente de la lojería y cristalería del desayuno, almuerzo, cena y buffet y todos los servicios que presta el establecimiento.
- Organiza, supervisa y/o ejecuta el montaje y desmontaje de mesa para cada servicio.
- Ejecuta y supervisa la decoración de los ambientes y mesas para su presentación.
- Supervisa el óptimo mantenimiento de la limpieza del mobiliario y equipo del área de alimentos y bebidas.
- Atiende al cliente de restaurante y bar, utilizando los diferentes tipos de servicios.
- Realiza la supervisión del proceso de atención de alimentos y bebidas en servicios de rutina y eventos especiales, dando las indicaciones correspondientes de acuerdo a los requerimientos.

Realizar el proceso de aprovisionamiento e inventario de alimentos y bebidas

- Mantiene actualizada la información de requerimientos del área de alimentos y bebidas.
- Supervisa y ejecuta, de ser necesario, el proceso de aprovisionamiento de insumos, materia prima.
- Contrasta la comprobación física de las existencias con las registradas en el stock.
- Calcula correctamente el costo unitario y total de las existencias inventariadas en el período establecido.
- Informa con anticipación cualquier ruptura de stock que no permita cumplir con las órdenes de producción previstas.
- Maneja aplicaciones informáticas y sus funciones, según las operaciones a realizar y aplicando los procedimientos adecuados.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Preparar, elaborar y presentar alimentos y bebidas

- Selecciona los platos, bebidas y postres a elaborar, de acuerdo a la propuesta gastronómica aprobada por la gerencia o área correspondiente del establecimiento, para los diferentes momentos (desayuno, almuerzo, cena) y pedidos.
- Conoce las principales características de la cocina mundial latinoamericana y peruana.
- Identifica y procesa platos de fondo nacionales e internacionales (carnes rojas y blancas), pastas y sándwich.
- Utiliza según corresponda, los equipos, máquinas y herramientas del área de cocina y bar para la preparación de alimentos.
- Utiliza procedimientos y técnicas adecuadas para la elaboración de productos culinarios y bebidas.
- Realiza las preparaciones previas, cuando los potajes programados lo requieran.
- Aplica durante todo el proceso, técnicas de higiene y seguridad en la preparación de alimentos y bebidas, de acuerdo a las normas sanitarias, así como las de conservación, de acuerdo a los productos.
- Decora y presenta platos y bebidas de acuerdo a las técnicas correspondientes, de manera que sean agradables a la vista.
- Supervisa y ejecuta, de ser necesario, la aplicación de las diversas técnicas sobre calidad, grado de alcohol, presentación y dosificación de bebidas.
- Identifica, supervisa y procesa, de ser el caso, productos de panadería y pastelería.
- Costea los platos, bebidas y cada uno de los elementos de la oferta gastronómica del establecimiento.

3.3

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 3:

Administra y gestiona el área de recepción y reservas utilizando métodos y técnicas actualizadas, de marketing y de innovación.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Organizar y gestionar el área de recepción y de conserjería

- Identifica los elementos necesarios para el óptimo funcionamiento del área y propone la organización, de ser necesario.
- Propone y /o reconoce las funciones y responsabilidades dentro de los diferentes puestos.
- Tiene dominio de idiomas, principalmente de inglés.
- Conoce y opera el Software y los Sistemas Informáticos del Establecimiento Hostelero.
- Conoce e informa sobre los servicios que presta el Establecimiento de Hospedaje.
- Conoce e informa, cuando le es requerido, sobre aspectos turísticos de la ciudad y su entorno.
- Propone y/o maneja los diferentes documentos del área, incluido caja.
- Coordina con las demás áreas del Hotel el desarrollo de las diferentes actividades que desarrolla.
- Centraliza la información de los diversos servicios prestados al cliente.
- Asigna habitaciones a los clientes.
- Gestiona la entrada y salida del cliente.
- Realiza adecuadamente la atención al cliente libre y organizado.
- Supervisa las acciones propias de conserjería
- Se mantiene actualizado en las técnicas y tecnología propias del área.
- Tiene conocimiento de las normas legales vigentes (principalmente de prevención y protección al turismo).
- Maneja adecuadamente las quejas y reclamos siguiendo políticas y normas del establecimiento.

Recepcionar y procesar las diferentes reservas de los servicios solicitados al Hotel

- Mantiene actualizado el estado de las reservas del establecimiento.
- Gestiona las reservas en cuanto a planning de ocupación.
- Soluciona posibles contingencias del área.
- Elabora los documentos de su área.
- Mantiene estrecha comunicación con las demás áreas.
- Conoce y utiliza adecuadamente los software específicos del área.

REALIZACIONES

Comercializar los servicios prestados en los Establecimientos Hosteleros

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

- Conoce las normas de funcionamiento de los establecimientos hosteleros.
- Analiza la composición y costeo de los servicios brindados por el establecimiento.
- Investiga el mercado hotelero en el contexto Nacional e Internacional.
- Ubica las fuentes de información según el tipo de producto-servicio.
- Conoce, selecciona y aplica estrategias de penetración en los mercados.
- Determina las características del producto-servicio que ofrece el Establecimiento Hostelero.
- Desarrolla actividades de promoción y publicidad, para incrementar las ventas del servicio del Establecimiento Hostelero.
- Comercializa los servicios que oferta utilizando diferentes canales de comunicación (Internet).



FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO

CARRERA PROFESIONAL

(Educación Superior Tecnológica)

GUÍA OFICIAL DE TURISMO

Requisito de acceso: Educación Básica concluida

Duración: 3240 horas

REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1. PERFIL PROFESIONAL

■ COMPETENCIA GENERAL

Planificar, organizar, informar, interpretar(*), asistir, conducir y controlar los servicios de guiado a los visitantes nacionales y extranjeros en las diversas modalidades actuando con iniciativa, creatividad, responsabilidad, ética y respetando la identidad cultural nacional, regional y local, de propios y extraños, aplicando criterios de sostenibilidad.

(*) simplificar procesos en lenguaje simple generando conciencia de sostenibilidad

■ CAPACIDADES PROFESIONALES

Técnico transformadoras

- Diseñar, organizar y ejecutar circuitos e itinerarios turísticos locales, regionales y nacionales
- Conocer y difundir el valor y la conservación del patrimonio turístico cultural y natural de cada región y del país.
- Interpretar el patrimonio cultural y natural del ámbito en el que opera contribuyendo a su desarrollo sostenible.
- Evaluar y reportar la calidad de los servicios que forman parte del paquete turístico a su cargo.
- Conocer y manejar las técnicas y recursos logísticos especializados de acuerdo a las modalidades de turismo en el que se desempeña.

Organización

- Organizar, ejecutar, coordinar y controlar los servicios turísticos en función de los recursos, fines de la empresa y la demanda de los clientes, de acuerdo con los estándares establecidos.
- Verificar la correcta ejecución del programa ofrecido a los visitantes, así como acompañarlos y asistirlos en todo momento.
- Optimizar y articular los servicios turísticos según las características de la empresa, y normas legales locales e internacionales vigentes.
- Organizar y controlar el desarrollo del itinerario a fin de cumplir con las actividades programadas.
- Conocer el tipo de información sobre el perfil del visitante (nacionalidad, idioma, religión, particularidades de salud y alimentación, etc.) con el que va a trabajar.
- Conocer y manejar criterios de evaluación aplicables a su actividad.
- Reconocer y hacer una revisión previa de los recorridos, cuando los servicios sean nuevos.

Cooperación y comunicación

- Establecer una comunicación asertiva, clara, efectiva, cálida y empática, con los visitantes.
- Conocer y manejar los idiomas y, o, dialectos de la localidad en la que se desempeña.
- Dominar el idioma inglés y uno o más idiomas extranjeros.
- Promover el patrimonio cultural y natural del país y de la localidad en la que se desempeña, generando conciencia y sostenibilidad.
- Interrelacionarse óptimamente con el personal con que labora para la realización efectiva de los objetivos de la empresa y con los otros actores del sector turístico.
- Conocer y manejar los medios de comunicación indicados por la empresa (celulares, radio, etc.) según las particularidades geográficas de la zona a guiar.
- Tener amplio conocimiento de la realidad nacional (socio-cultural y económica de cada destino).
- Aplicar técnicas de etiqueta y protocolo para su desempeño laboral.

Respuesta a las contingencias

- Conocer y aplicar las técnicas de prevención de riesgos y accidentes.
- Conocer y aplicar los procedimientos de seguridad establecidos haciendo uso de los medios pertinentes en las diversas modalidades de turismo.
- Tomar decisiones adecuadas según las contingencias de emergencias en la prestación de los servicios turísticos, de acuerdo a los recursos disponibles y las políticas de la institución que lo ha contratado.
- Conocer y dominar las técnicas básicas de primeros auxilios.
- Adaptarse a nuevas situaciones de trabajo originadas como consecuencia de los cambios tecnológicos, organizativos, climatológicos, económicos, normativos, y laborales que incidan en su actividad profesional.

Responsabilidad y autonomía

- Ser responsable de la conducción y bienestar de los visitantes y del uso adecuado de los recursos turísticos durante la visita.
- Seleccionar y manejar la información actualizada, científica y técnica de manera responsable y adecuada.

- *Tener autonomía responsable en el ejercicio de su función profesional de acuerdo a las normas establecidas.*
- *Conservar el patrimonio natural y cultural.*
- *Demostrar una actitud proactiva hacia el desarrollo profesional permanente.*
- *Conocer y aplicar buenas prácticas ambientales.*
- *Manejar diferentes tipos de reporte e informe, para la organización que ha contratado sus servicios.*

2. UNIDADES DE COMPETENCIA

- ▶ *1. Guiar, orientar y conducir visitantes nacionales y extranjeros en las diversas modalidades de turismo convencional, así como interpretar con respeto el patrimonio natural y cultural y tener conocimientos básicos de actividades especializadas (aventura, ecoturismo, aviturismo, agroturismo, etc.), en zonas rurales.*
- ▶ *2. Diseñar, organizar, operar y verificar circuitos, itinerarios y servicios turísticos locales, regionales y nacionales, de manera responsable y sostenible, asistiendo y acompañando profesionalmente en todo momento a los visitantes a su cargo.*
- ▶ *3. Gestionar y prestar servicios de información en diferentes instituciones relacionadas al turismo, con pluralismo, ética y objetividad.*

3. REALIZACIONES Y CRITERIOS DE REALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA

3.1 UNIDAD DE COMPETENCIA N° 1:

Guiar, orientar y conducir visitantes nacionales y extranjeros en las diversas modalidades de turismo convencional, así como interpretar con respeto el patrimonio natural y cultural y tener conocimientos básicos de actividades especializadas(aventura, ecoturismo, aviturismo, agroturismo, etc.) en zonas rurales.

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACIÓN
Identificar fuentes de información turística para responder a las necesidades de la demanda	<ul style="list-style-type: none"> • Informa en idioma nacional y extranjero sobre el contenido de los servicios que presta la organización que lo ha contratado. • Establece y aplica un procedimiento de recopilación y actualización de datos y documentos, que permitan contar con información accesible y confiable. • Obtiene, procesa y contrasta información sobre recursos, atractivos, rutas, itinerarios y servicios turísticos propuestos.
Diseñar, Organizar y ejecutar acciones propias de instituciones vinculadas a la actividad turística y adicionalmente promocionar actividades complementarias	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora e implementa circuitos y programas turísticos, de acuerdo a las necesidades de la demanda, aplicando criterios de sostenibilidad y responsabilidad. • Ejecuta y realiza la recepción y traslado de visitantes. • Verificar la correcta ejecución de los servicios ofrecidos de acuerdo al programa. • Realiza la promoción de paquetes turísticos locales, regionales, nacionales e internacionales e Informa sobre actividades turísticas complementarias.
Organizar y programar actividades inherentes a la operación de paquetes turísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Programa las actividades referentes a hospedaje, alimentación, transporte, servicios de guía y actividades conexas. • Coordina y controla la ejecución de las actividades programadas. • Evalúa el servicio prestado, mediante los medios pertinentes a la actividad y formula recomendaciones para la implementación de mejoras de competitividad del servicio.
Aplicar procedimientos, técnicas y recursos logísticos especializados adecuados a la actividad de guiado turístico	<ul style="list-style-type: none"> • Describe analiza y aplica los diferentes procedimientos y técnicas de guiado, como oratoria, expresión corporal, manejo de grupo, etc, de acuerdo a las características del visitante. • Explica, en su labor de guiado, la información necesaria en el idioma requerido, en forma ordenada y coherente • Selecciona y usa apropiadamente los equipos de acuerdo a la actividad a realizar (cuerdas, botiquines, arneses, etc.)

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Aplicar técnicas y medios de interpretación patrimonial



- Describe analiza y aplica la diferentes normas, técnicas y medios de interpretación patrimonial, tanto personal, y no personal de acuerdo a las características del recurso o atractivo cultural material a mostrar.
- Describe analiza y aplica las diferentes normas, técnicas y medios de interpretación ambiental en las áreas naturales protegidas, sus zonas de amortiguamiento y otras áreas.

Conducir a los turistas durante su permanencia en el destino turístico



- Prevé y soluciona posibles contingencias, durante la prestación de sus servicios.
- Realiza un reporte referente a los servicios prestados.
- Anima grupos de turistas mediante el uso de dinámicas elaboradas especialmente para tal fin.

3.2

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 2:

Diseñar, organizar, operar y verificar circuitos, itinerarios y servicios turísticos locales, regionales y nacionales, de manera responsable y sostenible, asistiendo y acompañando profesionalmente en todo momento a los visitantes a su cargo.

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACIÓN
Diseñar y organizar circuitos, itinerarios y servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> Diferencia las distintas categorías del espacio turístico (zona, área, conglomerado, corredor, etc.) donde se desarrollará su actividad profesional. Formula propuestas para crear nuevos circuitos turísticos y mejorar los existentes, conforme a las demandas del mercado. Diseña, elabora e implementa senderos interpretativos basados en la creatividad, trabajo en equipo, responsabilidad y respeto al patrimonio natural y cultural. Plantea el diseño e implementación de centros de visitantes en los distintos espacios turísticos en los que se desenvuelve. Del mismo modo, proporciona alternativas cuando estos no son necesarios, convenientes o viables.
Operar y verificar circuitos, itinerarios y servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> Conoce las características que debe tener un proveedor local de servicios turísticos de calidad. Conoce y describe los medios de verificación y confirmación de los servicios turísticos convencionales y no convencionales. Aplica criterios para la puesta en valor de nuevos recursos turísticos.
Asistir y acompañar profesionalmente en todo momento a los visitantes a su cargo	<ul style="list-style-type: none"> Conoce y describe las características básicas que deben tener los servicios turísticos Supervisa la ejecución de la prestación de los servicios requeridos para los visitantes a su cargo Desarrolla procedimientos para la verificación de la calidad de los servicios ofertados al visitante.
Aplicar métodos y técnicas adecuadas a la actividad de guiado	<ul style="list-style-type: none"> Conoce, selecciona y aplica los diferentes métodos y técnicas de la actividad del guía, de acuerdo al perfil y demandas del visitante. Recopila y analiza información científica vigente sobre los diferentes atractivos turísticos para realizar el guiado. Realiza el guiado en el idioma requerido por el visitante.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Orientar e informar sobre servicios conexos a la actividad de guiado

- Identifica, analiza y selecciona los diferentes tipos de información que sean solicitados por los turistas.
- Coordina y supervisa la prestación de los servicios de alimentación, transporte, alojamiento y otros.

Conducir a los visitantes durante su permanencia en el destino turístico

- Identifica, analiza y selecciona los diferentes tipos de información que sean solicitados por los turistas.
- Coordina y supervisa la prestación de los servicios de alimentación, transporte, alojamiento y otros.
- Conduce y orienta a visitantes nacionales y extranjeros, en los circuitos turísticos locales, regionales y nacionales.
- Previene y soluciona posibles contingencias, durante la prestación de sus servicios.
- Anima grupos de visitantes mediante aplicación de dinámicas.
- Difunde el valor y la conservación del patrimonio turístico cultural y natural del destino visitado aplicando técnicas interpretativas.
- Evalúa y reporta la calidad de los servicios que forman parte del paquete turístico a su cargo.

3.3

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 3:

Gestionar y prestar servicios de información en diferentes instituciones relacionadas al turismo, con pluralismo, ética y objetividad.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Gestionar y brindar servicios de información y asistencia turística

- Establece y aplica un procedimiento de recopilación y actualización de datos y documentos, que permitan contar con información accesible y confiable, para informar y asistir al visitante.
- Establece una comunicación asertiva, clara, efectiva, cálida y empática, con los visitantes.
- Domina el idioma inglés y otro idioma extranjero, como mínimo.
- Promueve el patrimonio cultural y natural del país y de la localidad en la que se desempeña, generando conciencia y sostenibilidad.
- Aplica técnicas de etiqueta y protocolo (modales, presentación personal, uso impecable de uniforme de la institución que representa, estilos de conversación, etc.) para su desempeño laboral, de acuerdo a la procedencia y costumbres de los visitantes.
- Conoce la normatividad vigente para orientar a los visitantes a realizar trámites ante autoridades del país (denuncias de visitantes ante los servicios no cumplidos, estafas, robos, etc.).

Aplicar métodos y técnicas adecuadas a la actividad guiado

- Conoce, selecciona y aplica los diferentes métodos y técnicas de la actividad del guía, de acuerdo al perfil y demandas del visitante.
- Recopila y analiza información científica vigente sobre los diferentes atractivos turísticos para realizar el guiado.
- Realiza el guiado en el idioma requerido por el visitante.
- Aplica técnicas de prevención y seguridad para proteger la integridad física del turista.
- Fomenta la preservación y conservación del medio ambiente.
- Identifica y utiliza adecuadamente los equipos especializados para las diversas modalidades del turismo no convencional.

Orientar e informar sobre servicios conexos a la actividad de guiado

- Identifica, analiza y selecciona los diferentes tipos de información solicitados por los visitantes.
- Coordina y supervisa la prestación de los servicios de alimentación, transporte, alojamiento y otros.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Conducir y orientar a los turistas durante su permanencia en el destino turístico no convencional

- Conduce y orienta a visitantes nacionales y extranjeros, en los circuitos turísticos locales, regionales y nacionales.
- Conduce y orienta a visitantes nacionales y extranjeros, a través de los diferentes circuitos turísticos no convencionales. (aventura, ecoturismo, aviturismo, etc).
- Previene y soluciona posibles contingencias, antes y durante la prestación de sus servicios.

Organizar, aplicar y evaluar el desarrollo de los paquetes turísticos no convencionales

- Evalúa y reporta la calidad de los servicios que forman parte del paquete turístico a su cargo.
- Aplica las técnicas utilizando los equipos y medios de transporte especializados de acuerdo a las modalidades de turismo en el que se desempeña.
- Organiza y controla el desarrollo del itinerario a fin de cumplir con las actividades programadas.
- Aplica las técnicas de prevención de riesgos y accidentes.
- Aplica los procedimientos de seguridad establecidos haciendo uso de los medios pertinentes en las diversas modalidades de turismo no convencional.
- Resuelve oportuna y eficientemente las contingencias en la prestación de los servicios turísticos.



FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO

CARRERA PROFESIONAL

COCINA

Requisito de acceso: Educación Básica concluida

Duración: 2160 horas

REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1. PERFIL PROFESIONAL

■ COMPETENCIA GENERAL

Organizar los servicios de cocina, confeccionar ofertas gastronómicas, manipular y conservar toda clase de alimentos y elaborar todo tipo de comidas y bebidas no alcohólicas a partir de recetas existentes y del desarrollo de nuevas propuestas gastronómicas, utilizando adecuadamente todos los equipos y utensilios, aplicando normas sanitarias y de cuidado del ambiente, actuando con ética y responsabilidad.

■ CAPACIDADES PROFESIONALES

Organización

- Organizar adecuadamente el área de cocina para lograr un óptimo funcionamiento.
- Organizar la oferta gastronómica y abastecimiento de los ingredientes para la producción de comidas y bebidas.
- Organizar una unidad de negocio orientada a servicios de alimentos y bebidas.
- Identificar los diferentes puestos operativos existentes en los establecimientos de alimentos y bebidas, su nomenclatura, funciones, y su relación jerárquica.
- Identificar los diferentes tipos de establecimientos de alimentos y bebidas: restaurante, autoservicio, servicio rápido, bar, discoteca, casino, pub, etc.
- Manejar los costos y presupuestos de los servicios de cocina.

Cooperación y comunicación

- Relacionarse adecuadamente con el personal que labora para la realización efectiva de los objetivos de la empresa.
- Promover el trabajo en equipo y la cooperación en el personal a su cargo.
- Manejar el lenguaje propio de la gastronomía.
- Elaborar adecuadamente los reportes y comunicaciones.
- Tener capacidad para la interrelación entre las áreas administrativas y operativas fomentando un buen entendimiento entre ambas y con el personal correspondiente.

Respuesta a las contingencias

- Adaptarse a nuevas situaciones laborales generadas como consecuencia de los cambios en las técnicas relacionadas con su profesión y como consecuencia del cambio en la organización laboral de la empresa o institución.
- Conocer y aplicar las normas de prevención y procedimientos para la prevención de accidentes.
- Conocer y aplicar los primeros auxilios en caso de accidentes dentro del área.
- Tener iniciativa para brindar aportes en beneficio de una mejor producción.

Responsabilidad y autonomía

El Técnico en Cocina tiene la capacidad para laborar por cuenta propia y, en establecimientos medianos y grandes bajo la dependencia de un mando superior, quien coordina con la administración, según las políticas del establecimiento.

Tiene las siguientes responsabilidades:

- Conocer los equipos y utensilios de cocina y su funcionamiento, teniendo la responsabilidad de informar oportunamente sobre cualquier desperfecto, para la ejecución del mantenimiento preventivo de equipos y utensilios de cocina en condiciones de higiene y seguridad.
- Dirigir y supervisar el trabajo del personal a su cargo (asistentes) para lograr un óptimo desempeño.
- Conocer y aplicar técnicas de manipulación, almacenamiento y conservación de todo tipo de ingredientes, así como la elaboración de diversos potajes haciendo uso de buenas prácticas de manipulación y normas de seguridad sanitaria.
- Puede ser asistido en circunstancias que impliquen riesgos importantes de seguridad e higiene; o en cambios en los sistemas de trabajo que impliquen la utilización de nuevas tecnologías.
- Realizar cambios y modificaciones importantes en el sistema de trabajo diario y elaboración de ofertas gastronómicas; así como en la limpieza de los utensilios y equipos que utiliza.
- Conocer los valores alimenticios y dietéticos de los alimentos y productos a ser utilizados en la elaboración de los potajes.
- Ser asistido, según la complejidad, en el abastecimiento de insumos e ingredientes necesarios para su trabajo; y en la preparación de postres y elaboración de platos nuevos, banquetes y otros servicios gastronómicos especiales, concretamente en restaurantes de alta categoría y en grandes eventos.

2. UNIDADES DE COMPETENCIA

- ▶ 1. Elaborar propuestas gastronómicas de acuerdo al establecimiento, gestionar el aprovisionamiento y controlar el stock de insumos, materias primas e ingredientes para preparar platos de cocina nacional, internacional y de innovación.
- ▶ 2. Manipular y conservar toda clase de alimentos crudos y cocidos.
- ▶ 3. Preparar y presentar productos gastronómicos de recetas existentes y de propia innovación.
- ▶ 4. Preparar y presentar productos de panadería y repostería de recetas existentes y de propia innovación.
- ▶ 5. Preparar servicios tipo “buffet”, autoservicio o análogos, así como alimentos y bebidas a la vista del cliente, apoyando las actividades del servicio.

3. REALIZACIONES Y CRITERIOS DE REALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA

3.1

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 1:

Elaborar propuestas gastronómicas de acuerdo al establecimiento, gestionar el aprovisionamiento y controlar el stock de insumos, materias primas e ingredientes para preparar platos de cocina nacional, internacional y de innovación.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Confeccionar ofertas gastronómicas en términos de menú, a la carta o análogos, de modo que resulten atractivas, equilibradas y adecuadas para los comensales

- Elabora el menú teniendo en cuenta el tipo de oferta gastronómica que se va a realizar.
- Comprueba que la rueda de menú y las sugerencias se realicen teniendo en cuenta la rotación de artículos o productos de temporada / estación.
- Aplica las normas de dietética y nutrición.
- Comprueba la utilización y consumos de los diversos materiales e ingredientes y estima los costos de los productos elaborados.

Efectuar la solicitud y recepción de los artículos requeridos, comprobando que cumplan con las especificaciones técnicas solicitadas y estándares de calidad establecidos

- Elabora el listado de requerimientos para la oferta gastronómica y de acuerdo a los stocks establecidos.
- Comprueba que los materiales recibidos cumplan con las características técnicas solicitadas y correspondan al pedido, verificando principalmente: unidades y peso, nivel de calidad, fecha de vencimiento, embalaje en perfecto estado, temperatura adecuada y registros sanitarios, principalmente.
- Conoce y aplica las técnicas de almacenamiento, de acuerdo al tipo de material o insumo.

Verificar el grado de calidad de las materias primas, de modo que el producto ofrecido por el proveedor cumpla con el nivel de calidad determinados por el establecimiento y con los objetivos económicos

- Verifica la calidad de las materias primas, teniendo en cuenta los gustos y necesidades de los comensales y las normativas establecidas.
- Identifica las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los artículos utilizados, aplicando procedimientos y herramientas de control.
- Elabora los reportes diarios correspondientes.

3.2

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 2:

Manipular, habilitar y conservar toda clase de alimentos crudos y cocidos.

REALIZACIONES

Habilitar y almacenar los vegetales para su posterior procesamiento, de modo que resulten aptos para su utilización en la elaboración de distintos tipos de platos

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

- Verifica que los vegetales se encuentren en óptimas condiciones de consumo y realiza el aprovisionamiento oportuno.
- Realiza la preparación de los vegetales aplicando las técnicas básicas de manipulación o tratamiento de vegetales en crudo. Utiliza las técnicas establecidas de cocción cuando se trate de vegetales que lo requieran.
- Ejecuta el porcionamiento, trozado o picado de los vegetales, de acuerdo a su utilización o procesamiento posterior, optimizando su rendimiento.
- Supervisa la conservación de los vegetales a ser utilizados, teniendo en cuenta:
 - Las características del vegetal.
 - Los procedimientos establecidos.
 - Las temperaturas adecuadas.
- Supervisa el correcto funcionamiento de los equipos necesarios de frío o de calor regulando las temperaturas en función de los procesos involucrados.
- Observa las medidas de seguridad e higiene.

Habilitar (trozar, porcionar, picar) y almacenar productos cárnicos crudos, así como pescados, mariscos, aves y carcazas de modo que resulten aptos para su posterior procesamiento y utilización en la elaboración de distintos tipos de platos.

- Prepara y habilita la carne, pescado, etc., aplicando buenas prácticas de seccionado, despiece y manipulación, de acuerdo a la receta culinaria en la que serán utilizadas.
- Utiliza las técnicas adecuadas en el porcionamiento, optimizando su utilización.
- Utiliza los métodos de conservación necesarios para un óptimo almacenamiento, teniendo en cuenta:
 - Las características del producto.
 - Los procedimientos establecidos.
 - Las temperaturas adecuadas.
- Observa las medidas de seguridad e higiene.
- Realiza y/o supervisa las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso con los productos y métodos establecidos.

REALIZACIONES

Conservar o envasar provisiones y productos culinarios para su posterior uso

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

- Ejecuta las técnicas y procedimientos de conservación o envasado de provisiones y productos culinarios en los recipientes, envases y equipos asignados de acuerdo a:
 - La utilización final de los productos
 - Las características de cada elemento.
 - Las temperaturas adecuadas.
- Realiza y supervisa la limpieza de los utensilios y equipos empleados en el proceso con la frecuencia, productos y métodos establecidos.
- Supervisa el funcionamiento de los equipos de calor y frío en los niveles requeridos de temperatura.
- Aplica las buenas practicas de manejo de equipos optimizando el uso de energía.

3.3

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 3:

Preparar y presentar productos gastronómicos de recetas existentes y de propia innovación.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Realizar elaboraciones básicas y elaboradas de múltiples aplicaciones para ser empleados en los procesos de cocción y/o acompañamiento de platos

- Realiza el aprovisionamiento de materias primas, así como la preparación de los útiles y equipos a emplear.
- Realiza elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones como salsas, mantequillas compuestas y gelatinas, utilizando las técnicas de cocción establecidas.
- Utiliza los diferentes métodos de cocción, controlando las temperaturas de riesgo en cada caso, de acuerdo a las normas establecidas (HACCP).
- Finalizado el proceso de preparación realiza:
 - El acabado y presentación de determinadas elaboraciones de acuerdo con los estándares y criterios.
 - El almacenamiento del producto en los recipientes y equipos asignados y a las temperaturas adecuadas.
- Realiza la limpieza de los utensilios y equipos empleados en el proceso con la frecuencia y métodos establecidos.
- Supervisa el funcionamiento de los equipos de calor y frío en los niveles requeridos de temperatura.
- Utiliza los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costos y desgastes innecesarios.

Preparar y presentar, de acuerdo al producto y las técnicas básicas de elaboración, recetas culinarias elementales y elaboradas

- Realiza el aprovisionamiento de materias primas, así como la preparación de útiles y equipos.
- Realiza preparaciones culinarias utilizando:
 - Las técnicas básicas de manipulación o tratamiento de alimentos en crudo.
 - Las técnicas de cocción establecidas.
- Utiliza los diferentes métodos de cocción, controlando las temperaturas de riesgo en cada caso, de acuerdo a las normas establecidas (HACCP).
- Realiza el acabado y presentación de las preparaciones culinarias al concluir su preparación, de acuerdo con las normas establecidas.
- Realiza el almacenamiento de las preparaciones culinarias en los recipientes, envases y equipos, teniendo en cuenta:
 - Las características de la preparación culinaria.
 - Los procedimientos establecidos.
 - Las temperaturas adecuadas.
- Realiza las tareas de limpieza de los equipos utilizados en el proceso.
- Aplica normas de seguridad e higiene.

3.4

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 4:

Preparar y presentar productos de panadería y repostería de la oferta del establecimiento

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Confeccionar masas y pastas para la preparación de determinados platos y productos de repostería y pastelería

- Realiza el aprovisionamiento de las materias primas, así como la preparación de útiles y equipos de acuerdo a la preparación a elaborar.
- Confecciona la masa o pasta aplicando las técnicas básicas de manipulación o tratamiento de los alimentos de acuerdo a lo que corresponde y utilizando las técnicas de cocción establecidas.
- Realiza el almacenamiento de la masa o pasta en los recipientes o equipos asignados, teniendo en cuenta:
 - El tipo de masa o pasta preparada.
 - Los procedimientos establecidos.
 - Las temperaturas adecuadas
- Utiliza los diferentes métodos de cocción, controlando las temperaturas de riesgo en cada caso, de acuerdo a las normas establecidas (HACCP).
- Realiza la limpieza de los utensilios y equipos empleados en el proceso.
- Supervisa el funcionamiento de los equipos de calor y frío en los niveles requeridos de temperatura durante el proceso.
- Utiliza los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costos y desgastes innecesarios.
- Aplica normas de seguridad e higiene.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Preparar y presentar productos elementales de pastelería, tales como: panes y pasteles dulces y salados, tortas y pastas

- Realiza el aprovisionamiento de materias primas, así como la preparación de los útiles y equipos de acuerdo a lo solicitado.
- Realiza la elaboración de productos de pastelería:
 - Aplicando las técnicas básicas de manipulación o tratamiento de alimentos en crudo.
 - Utilizando las técnicas establecidas de cocción.
- Realiza el acabado y presentación final del producto de pastelería, de acuerdo con las normas definidas.
- Realiza el almacenamiento del producto de pastelería en los recipientes, envases y equipos asignados, teniendo en cuenta:
 - Las características del producto.
 - Los procedimientos establecidos.
 - Las temperaturas adecuadas.
- Realiza la limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso.
- Mantiene los equipos de calor y frío en los niveles requeridos de temperatura durante la elaboración del producto de pastelería.
- Utiliza los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costos y desgastes innecesarios.
- Aplica normas de seguridad e higiene.

Preparar y presentar todo tipo de helados y postres de cocina, de acuerdo con la definición del producto o las técnicas básicas de elaboración

- Realiza el aprovisionamiento de materias primas y la preparación de los útiles y equipos solicitados.
- Ejecuta la elaboración de helado o los postres de cocina, tomando en cuenta:
 - Las técnicas básicas de manipulación o tratamiento de alimentos en crudo.
 - Las técnicas de cocción establecidas.
 - El acabado y presentación de los helados o los postres de cocina.
- Realiza el almacenamiento de los helados o postres de cocina en los recipientes, envases y equipos asignados, teniendo en cuenta:
 - Sus características.
 - Los procedimientos establecidos.
 - Las temperaturas adecuadas.
- Realiza la limpieza de los utensilios y equipos utilizados en los procesos.
- Mantiene los equipos de calor y frío en los niveles requeridos de temperatura durante la elaboración de los helados o postres de cocina.
- Utiliza los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costos y desgastes innecesarios.
- Aplica normas de seguridad e higiene.

3.5

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 5:

Preparar servicios tipo “buffet”, autoservicio o análogos, así como alimentos y bebidas a la vista del cliente, apoyando las actividades del servicio.

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACIÓN
<p>Preparar y ajustar los equipos, mobiliario y menaje necesarios para los servicios tipo “buffet”, autoservicio o análogos de acuerdo con las normas definidas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprueba el aprovisionamiento adecuado del equipo, mobiliario y menaje, de acuerdo a lo solicitado, para el posterior desarrollo del servicio. • Realiza la puesta a punto y preparación de los servicios tipo “buffet”, autoservicio o análogos, teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> - Las características del tipo de servicio. - Las condiciones físicas del lugar. - Los equipos, mobiliario y menaje a usar. - El número de comensales. - Las expectativas de la clientela. - La secuencia de colocación de los productos gastronómicos de acuerdo a su naturaleza, temperatura de conservación, sabor, tamaño y color. • Sigue los procedimientos establecidos, teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> - Los recipientes y equipos asignados. - Las distintas temperaturas necesarias de los equipos. - Las normas higiénicas y sanitarias. - La decoración del conjunto. • Realiza presentaciones y decoraciones artísticas simples o complejas de platos y alimentos, así como de bebidas y servicios tipo “buffet”. • Realiza la limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el servicio. • Mantiene los equipos de calor y frío en los niveles requeridos de temperatura durante la manipulación y servicio de las elaboraciones culinarias. • Utiliza los medios energéticos establecidos, evitando costos y desgastes innecesarios. • Aplica normas de seguridad e higiene.
<p>Colaborar en el servicio a la mesa y realizar el servicio de alimentos y bebidas, aplicando las normas previamente definidas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza el servicio con la máxima rapidez y eficacia. • Procura en todo momento: <ul style="list-style-type: none"> - Corresponder los alimentos y bebidas servidos con la solicitud del cliente, así como su temperatura y nivel de calidad. - Demostrar una correcta actitud de servicio. • Comunica los imprevistos ocurridos en el proceso, tomando las medidas correctivas necesarias. • Colabora con el personal de comedor en el servicio de sala, cuando sea necesario.

REALIZACIONES

Preparar y presentar platos a la vista del cliente, de acuerdo con la definición del producto o las normas básicas de su elaboración

- Realiza el aprovisionamiento de productos, así como la preparación de útiles y equipos una vez recibido lo solicitado.
- Ejecuta la elaboración de platos a la vista del cliente:
 - Aplicando las técnicas básicas de manipulación o tratamiento de alimentos en crudo.
 - Utilizando las técnicas de cocción establecidas.
 - Preguntando al cliente sobre sus gustos de cocción y condimentación.
- Elabora elegante y correctamente el plato solicitado, sin molestar al cliente, utilizando los instrumentos adecuados.
- Realiza el acabado y decoración del producto con los métodos establecidos al finalizar su elaboración.
- Realiza la limpieza de los utensilios y equipos empleados en el proceso.
- Mantiene los equipos de calor y frío en los niveles requeridos de temperatura durante todo el servicio, aplicando las operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos.
- Utiliza los medios energéticos establecidos en el proceso, evitando costos y desgastes innecesarios.
- Aplica normas de seguridad e higiene.

Preparar y presentar café, chocolates, zumos, infusiones y otras bebidas no alcohólicas para el servicio al cliente o para la preparación posterior de distintas elaboraciones culinarias

- Realiza el aprovisionamiento de productos solicitados, así como la preparación de los útiles y equipos necesarios.
- Prepara las bebidas no alcohólicas:
 - Utilizando los métodos establecidos.
 - Respetando las normas básicas de manipulación.
 - Ajustando las cantidades de acuerdo a lo requerido.
 - Empleando correctamente el equipamiento para racionalizar y mantener la calidad del producto que se va a preparar.
 - Usando el recipiente adecuado.
- Cuando la bebida se destina al consumo del cliente:
 - Asegura que ésta se realiza a la temperatura de servicio y no sufre ningún tipo de alteración o deterioro durante su preparación.
 - Comprueba que la bebida se ajusta totalmente al pedido indicado. Realiza las operaciones de acabado y presentación de la bebida, respetando la decoración del producto y el tipo de servicio a realizar.
- Realiza la limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso.
- Utiliza los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando los costos y el desgaste innecesarios, en todo momento.
- Aplica normas de seguridad e higiene.



FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO

CARRERA PROFESIONAL

SERVICIOS DE RECEPCIÓN HOTELERA

Requisito de acceso: Educación Básica concluida

Duración: 2160 horas

REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1. PERFIL PROFESIONAL

■ COMPETENCIA GENERAL

Realizar las operaciones de recepción de clientes en las organizaciones hoteleras; conocer y aplicar técnicas de ventas en dichas organizaciones, manejando adecuadamente el idioma inglés y actuando con ética y responsabilidad.

(*) La persona que ejecuta la recepción en un establecimiento hotelero es la imagen de éste, por ello y por las actividades que realiza, requiere que haya culminado la educación secundaria, además del dominio de otros idiomas, principalmente inglés.

■ CAPACIDADES PROFESIONALES

Organización

- Conoce los productos y servicios (horarios, costos, etc.) que brinda el establecimiento.
- Realizar sus tareas respetando las normas de seguridad para el cliente y la ética del establecimiento
- Estar dispuesto en todo momento a contribuir al bienestar del huésped.
- Demostrar permanentemente buena disposición de atención y asistencia a los clientes.
- Demostrar puntualidad, orden y honradez,
- Tener buenos hábitos de aseo personal que proporcionen a los clientes una buena imagen personal y del establecimiento.

Cooperación y comunicación

- Relacionarse adecuadamente con su equipo de trabajo y colaborar en la realización de los objetivos asignados al grupo.
- Colaborar con los diferentes departamentos con los que se relaciona.
- Mantener una buena comunicación con sus superiores y compañeros de trabajo, facilitando el servicio coordinado del establecimiento.
- Ser buen fisonomista y tener buena memoria para identificar a los clientes y para el óptimo cumplimiento de sus responsabilidades.
- Poseer un manejo básico del idioma inglés (u otro idioma), para establecer un adecuado contacto inicial con los clientes.
- Tener un trato agradable, discreción y tino con los clientes de modo que éstos se sientan cómodos y bien atendidos.
- Tener y mostrar una actitud positiva y abierta al diálogo que dé confianza a los clientes y a sus superiores y compañeros de trabajo.
- Conocer técnicas de ventas.

Respuesta a las contingencias

- Capacidad para adaptarse a diferentes situaciones laborales generadas como consecuencia de los cambios en las técnicas relacionadas con su profesión y en la organización laboral de la empresa o institución.
- Mantener la calma y afrontar las situaciones adversas con una actitud positiva.
- Buscar la solución a cualquier dificultad que se presente aunque no se relacione directamente con su área de trabajo.

Responsabilidad y autonomía

- Es responsable de la primera y última imagen que los clientes tengan del establecimiento.
- Brindar a huéspedes y clientes la información correcta sobre los servicios y eventos del Hotel
- Es responsable de los movimientos de caja en recepción.

En caso de quejas y reclamos que no pueda resolver o por imposibilidad de comunicarse con el cliente busca la asistencia del superior inmediato.

2. UNIDADES DE COMPETENCIA

- ▶ 1. Realizar las operaciones de reserva y recepción de clientes en las organizaciones hoteleras.
- ▶ 2. Conocer y aplicar técnicas de ventas en las organizaciones hosteleras.

3. REALIZACIONES Y CRITERIOS DE REALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA

3.1

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 1:

Realizar las operaciones de reserva y recepción de clientes en las organizaciones hoteleras, manejando adecuadamente el idioma inglés.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Recibir y entregar el turno de acuerdo a los procedimientos de la organización hotelera

- Empieza puntualmente el trabajo con su uniforme completo e impecable.
- Revisa el registro de ocurrencias sucedidas durante el turno anterior y anota las ocurridas en su turno.
- Toma conocimiento de las indicaciones verbales que el personal del turno saliente le da respecto al estado del servicio.
- Comprueba el estado de funcionamiento de los equipos de recepción, caja y comunicaciones, y en caso de fallas o desperfectos pendientes, solicita la atención del departamento correspondiente.
- Informa por escrito y verbalmente al personal de relevo, la situación en que deja el área.

Realizar el inventario de materiales según los procedimientos de la organización hotelera

- Comprueba la existencia del material que necesitará en el turno.
- En el caso del turno de la mañana, realiza un inventario del material de oficina necesario para los siguientes turnos. Solicita al área correspondiente el envío del material necesario por medio de la orden de requisición.
- Recibe los artículos y comprueba la correspondencia de los códigos y características de lo recibido con lo solicitado.
- Dispone los artículos en los espacios designados de acuerdo a la necesidad del trabajo.

Realizar la reserva de habitación según los procedimientos de la organización hotelera

- Atiende la solicitud de reserva de habitación que llega a la organización hostelera (vía teléfono, fax, red de reservas, etc.). Chequea la disponibilidad de habitaciones a partir de la información que da cuenta de la llegada/salida del pasajero. Ofrece alternativas en caso de tener fecha cerrada: lista de espera, ubicación en otro establecimiento de similar categoría, posterior llegada, etc.
- Personaliza la reserva a partir del pedido de la información específica del cliente (además de datos personales, también: lugar de trabajo, posición, motivo del viaje, tipo de huésped, etc.). En caso de ser cliente asiduo, hace la reserva de la habitación en base a la información del archivo de la organización hotelera.
- Pregunta al cliente la forma de pago que usará y da a conocer la política del establecimiento al respecto.
- Introduce la información del cliente y de la reserva al registro manual de reserva o al sistema informático hotelero.
- Mantiene actualizada la información sobre ocupación de habitaciones y servicios.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Atender y controlar el servicio de correspondencia y mensajería según los procedimientos de la organización hotelera

- Recibe la correspondencia y mensajes para y de los huéspedes, departamentos y funcionarios de la organización hotelera, anotándolos previamente en el libro de control asignado y siguiendo el procedimiento correspondiente.
- Dispone la distribución de la correspondencia, asegurando que ésta llegue a su destino con prontitud y confidencialidad.

Realizar la recepción de los clientes según los procedimientos de la organización hotelera

- Da la bienvenida a los clientes en nombre de la organización hotelera, presentando una cuidada imagen personal y propiciando un trato amable y respetuoso.
- Informa, en caso de atención de clientes walk in, los tipos de habitación y tarifas correspondientes, servicios y horarios de atención.
- Atiende las necesidades presentadas por los clientes: ubicación de huéspedes, información sobre servicios, etc.

Registrar el ingreso de los huéspedes (check-in) según los procedimientos de la organización hotelera

- Opera los programas informáticos del área de recepción para el registro del cliente o dispone del soporte manual del mismo.
- Previa consulta interna de habitaciones disponibles, confirma la asignación de las mismas según el tipo de reserva realizada y las preferencias expresadas por el cliente.
- Entrega al cliente la ficha de registro (contrato de hospedaje) para el llenado de los datos personales. Contrasta la veracidad de la información consignada en la ficha de registro con los documentos de identidad del cliente.
- Informa al cliente sobre las opciones de pago según la política de la empresa hostelera y solicita un depósito de garantía, en caso necesario. Para el uso de las tarjetas de crédito, verifica la pertenencia y validez de las mismas.
- Encarga al botones el traslado del equipaje según los procedimientos de la organización hotelera. Asimismo, le entrega al botones la llave y le indica el nombre del huésped para que lo conduzca a la habitación designada.
- Informa del nuevo ingreso a los demás departamentos del establecimiento y especifica el nombre del cliente, número y tipo de habitación designada, tipo de pago acordado y duración de la estadía.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Realizar la atención de los medios de comunicación según los procedimientos de la organización hotelera

- Opera correctamente la central telefónica, radio, fax, correo electrónico, etc.
- Atiende las comunicaciones con prontitud, amabilidad y confidencialidad.
- Tramita las llamadas de larga distancia, controla el tiempo y efectúa el registro del servicio, en caso que el equipo de comunicación no lo hiciera automáticamente.
- Toma mensajes en caso de imposibilidad de comunicación con el huésped, siguiendo los procedimientos de la organización hotelera. Pide el tenor del mensaje y anota en el formato previsto la información, registrando fecha, hora, importancia y el código del responsable.
- Destina el mensaje en el casillero correspondiente y de ser el caso pone en funcionamiento la señal de mensajes del teléfono de la habitación cuando dispone de dicho servicio.
- Mantiene una copia del mensaje recibido en la central de comunicaciones.
- Realiza el servicio de despertador según los procedimientos de la organización hotelera, en caso de que no exista servicio automático.
- Registra en el reporte de venta del servicio telefónico las llamadas realizadas por los huéspedes.
- Recepciona el cargo correspondiente a cada llamada y mantiene una copia en el archivo del área de comunicaciones, salvo que el sistema sea computarizado, en cuyo caso realiza la verificación de la operación.
- Anota, en caso de recepción de fax, los datos del remitente, destinatario y cantidad de hojas utilizadas en el libro de control.
- Factura el servicio de fax, fotocopia e Internet utilizado por cada cliente según la política de la organización hotelera.

Interviene ante emergencias siguiendo los procedimientos de la organización hotelera

- Mantiene la calma en caso de emergencias.
- Activa la alarma, perifonea la situación de emergencia e indica la forma de evacuar los lugares afectados por la emergencia
- Llama a la policía, bomberos u otros según la emergencia que se presente.
- Notifica de la emergencia al superior inmediato (gerentes y jefes de áreas: seguridad, mantenimiento, alojamiento, alimentos y bebidas, etc.).
- Realiza la evacuación según el procedimiento establecido por la organización.
- Hace conocer la solución de la situación de emergencia una vez obtenida la autorización del responsable de la intervención.

Brinda información general según los procedimientos de la organización hotelera

- Brinda al cliente o huésped la información general y actualizada sobre las principales actividades culturales, sociales, deportivas, recreativas, políticas y religiosas de la localidad, en caso de solicitárselo.
- Maneja y proporciona la folletería general de las principales actividades, servicios, atracciones o instituciones de la localidad.
- Relaciona al cliente o huésped con el operador de turismo designado en las instalaciones hoteleras o agencia autorizada.

Manejar adecuadamente el idioma inglés

- Hablar correctamente el idioma inglés y comunicarse fluidamente en este idioma.
- Brindar toda clase de información en idioma inglés a los turistas y pasajeros que lo requieran.
- Manejo adecuado del idioma inglés escrito.

3.2

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 2:

Conocer aplicar técnicas de ventas en las organizaciones hoteleras.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Aplicar diversos tipos de estrategias de ventas

- Conoce, al detalle, los servicios que ofrece el establecimiento.
- Maneja un lenguaje adecuado y se muestra cortés y servicial en todo momento.
- Conoce y maneja las estrategias de ventas y marketing de servicios, en general.
- Conoce e informa adecuadamente sobre los precios de los diversos servicios que presta el establecimiento.

Facturar los servicios, y formaliza la salida de los huéspedes según los procedimientos de la organización hotelera

- Comprueba la correspondencia de las tarjetas de registro y el respaldo correspondiente.
- Carga los consumos realizados por los clientes incluyendo todas las áreas y servicios en las cuentas correspondientes.
- Permite que el cliente verifique los cargos por consumos y o servicios.
- Devuelve las pertenencias del cliente dejadas en consignación (caja de seguridad).
- Recibe del cliente el pago por el monto total de los servicios utilizados. Observa el tipo de cambio registrado, si es pago en moneda extranjera, y utiliza el equipo necesario para el cálculo del monto a cobrar y detector de billetes falsos.
- Emite, el comprobante de pago correspondiente.
- Realiza el registro de salida (check out) en el que especifica la cancelación efectuada de los servicios y la aceptación del tipo de pago.
- Informa de la salida del cliente a los demás departamentos.
- Archiva la tarjeta de registro después de la salida del huésped.
- Cuadra las cuentas en el reporte de ventas y deposita tanto el efectivo como los vouchers (comprobantes) y cheques en un sobre dentro de caja.
- Elabora el reporte de ventas para la revisión del auditor nocturno junto con los comprobantes de los cargos efectuados. Comprueba los cargos hechos en las diferentes cuentas (maestras e individuales) con los reportes de los puntos de venta.
- Cuadra los reportes de venta y arquea el contenido de los sobres depositados en caja.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Atender las demandas de los clientes durante su estadía según los procedimientos de la organización hotelera

- *Atiende al cliente con eficacia y diligencia.*
- *Escucha con atención el motivo de las quejas de los clientes. Pide las disculpas correspondientes por el hecho ocurrido, en caso de responsabilidad de la organización hotelera.*
- *Ofrece las alternativas de solución posibles, consultando con el superior inmediato cuando el caso lo exige.*
- *Ejecuta el seguimiento (follow up) de la resolución del caso.*
- *Pone en contacto al huésped con los diversos departamentos de la organización hotelera cada vez que sea necesario.*

FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO



OPCIÓN OCUPACIONAL

(Educación Técnico Productiva)

ASISTENCIA EN COCINA

Requisito de acceso: Lectura y escritura

Duración: 300 horas

REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1. PERFIL PROFESIONAL

■ COMPETENCIA GENERAL

Apoyar en la preparación de las elaboraciones culinarias, ejecutando la preparación de los medios e instalaciones de cocina, de acuerdo a las técnicas culinarias y aplicando las normas sanitarias y de cuidado del ambiente.

■ CAPACIDADES PROFESIONALES

Organización

- Conocer todos los servicios de cocina que brinda el establecimiento.
- Conocer y aplicar las normas de higiene y seguridad alimentaria y sus criterios de su ejecución.
- Demostrar vocación de servicio que se vea reflejada en su trabajo.
- Trabajar con orden, puntualidad y honradez, contribuir a entregar a los clientes un servicio de calidad.
- Disponer los insumos y materiales de acuerdo a los requerimientos.
- Demostrar buenos hábitos de higiene personal, actuando de acuerdo a las normas sanitarias vigentes con la finalidad de realizar su trabajo de manera óptima.

Cooperación y comunicación

Relacionarse adecuadamente y ser comunicativo con su equipo de trabajo.

- Colaborar en la realización de los objetivos asignados al grupo.
- Conocer y manejar el lenguaje propio de la gastronomía

Respuesta a las contingencias

- Prevenir posibles problemas o dificultades que se puedan presentar producto de su propia práctica/labor/operación.
- Adaptarse a nuevas situaciones laborales generadas como consecuencia de cambios en la organización de la empresa y cambios en las técnicas relacionadas con su profesión.

Responsabilidad y autonomía

Un asistente de cocina trabaja bajo las órdenes de un maestro cocinero, siendo responsable de ejecutar correctamente todas las tareas que le asigna y, de las siguientes funciones:

- Ejecutar la habilitación de la mise en place (puesta a punto) de las instalaciones de cocina.
- Seleccionar los insumos para las elaboraciones culinarias, que se encuentren en óptimas condiciones de consumo.
- Separar y reportar los insumos que se hayan malogrado o cuyo periodo de consumo haya caducado.

2. UNIDADES DE COMPETENCIA

- ▶ 1. Ejecutar la preparación y acondicionamiento de los medios e instalaciones del área de cocina, efectuar operaciones de manipulación y pre-elaboración de alimentos.
- ▶ 2. Realizar operaciones de manipulación, pre elaboración y conservación de toda clase de alimentos crudos teniendo en cuenta buenas prácticas de higiene y seguridad.
- ▶ 3. Realizar elaboraciones culinarias básicas; colaborar en la elaboración de preparaciones culinarias más complejas.

3. REALIZACIONES Y CRITERIOS DE REALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA

3.1

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 1:

Ejecutar la preparación y acondicionamiento de los medios e instalaciones del área de cocina; efectuar operaciones de manipulación y pre elaboración de alimentos.

REALIZACIONES

Realizar las operaciones de puesta a punto del área de cocina; la desinfección del área de trabajo, limpiar y mantener en buen estado de uso los equipos, útiles, maquinaria, batería y servicios, según los procedimientos del establecimiento

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

- Antes de proceder con la limpieza de cualquier artefacto eléctrico, verifica que esté apagado, cierra el paso de combustible o energía, lo desconecta y lo deja enfriar.
- Selecciona y prepara los detergentes o materiales a usar de acuerdo al proceso de limpieza considerando siempre el material de los objetos a ser limpiados y las normas de cuidado del ambiente.
- Limpia los equipos y utensilios y/o batería de trabajo, utilizando los insumos correspondientes y los deja listos para su utilización,
- Limpia todos los artefactos eléctricos del área de cocina utilizando los productos de limpieza de acuerdo al material, los seca en su totalidad dejándolos listos para ser operados.
- Limpia y desinfecta las mesas de trabajo, los estantes, armarios, carros estantes, sillas, bancos y en general todo el mobiliario del área, utilizando las técnicas y productos de acuerdo al material y preservación del ambiente.
- Limpia adecuadamente todos los equipos de cocina empleando las técnicas y productos adecuados para cada caso, cuidando de no dejar residuos de alimentos o detergentes, de manera que se encuentren en óptimas condiciones para su utilización.
- Limpia completamente la batería de cocina, empleando las técnicas, utensilios y productos adecuados para cada caso, teniendo cuidado que no hayan residuos, sarro, ni detergente.
- Dispone adecuadamente el menaje de la cocina, ubicando en sus respectivos lugares y dejándolos listos para su utilización.
- Ordena todos los artículos, considerando su uso y las normas establecidas en la empresa.
- Elimina adecuadamente los desperdicios, en concordancia con las normas de conservación del ambiente, utilizando los medios determinados por el establecimiento y cuidando mantener siempre la higiene del área.

3.2

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 2:

Realizar operaciones de manipulación, pre elaboración y conservación de toda clase de alimentos crudos teniendo en cuenta buenas prácticas de higiene y seguridad.

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACIÓN
Almacenar correctamente las mercancías recibidas siguiendo las normas básicas de manipulación y almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce y aplica las normas básicas de almacenamiento y las del establecimiento. • Conoce y aplica los métodos de manipulación de acuerdo al tipo de mercadería. • Identifica las mercancías recibidas y las distribuye y almacena, de acuerdo a sus características, en las zonas y/o enseres adecuados, sin mezclar la mercancía antigua con la fresca, de manera que se utilice primero la que llegó primero. • Informa al responsable del área, el estado de los productos que están próximos a su fecha de caducidad. • Mantiene las zonas y enseres donde se almacenan las mercaderías, limpias y en orden.
Retirar del almacén los alimentos solicitados por el maestro cocinero	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el listado de mercadería a utilizar, verificando su existencia en el almacén. • Realiza el aprovisionamiento interno con diligencia, eficacia y espíritu de colaboración, manipulando correctamente los alimentos para no deteriorarlos y verificando que se encuentren en buenas condiciones. • Ejecuta el trabajo siguiendo el procedimiento logístico establecido por la empresa
Manipular en crudo todo tipo de vegetales, según las normas de sanidad y los procedimientos del establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce y aplica las medidas de sanidad e inocuidad en toda su labor. • Realiza un análisis organoléptico de los insumos a utilizar y verifica que se encuentran en óptimas condiciones. • Dependiendo del tipo de vegetal, y de acuerdo a los platos en los que se utilizará y/o las indicaciones del maestro cocinero, realiza las pre-elaboraciones necesarias, como: preparación, limpieza y cortes, empleando las técnicas y los útiles adecuados para cada caso. • En el caso de las menestras y cereales, emplea las técnicas adecuadas para separar, ordenar y dejarlos listos para su utilización. • Lava las legumbres de acuerdo a los procesos y las normas de sanidad establecidos. • Almacena los alimentos que se utilizarán en el día, empleando las técnicas y los envases apropiados para cada caso, de tal manera que se conserven frescas y saludables. • Separa las existencias antiguas, para consumirlas en primera instancia. Realiza la limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Apoyar al maestro cocinero en la manipulación, preparación y presentación de los diferentes productos, según los procedimientos del establecimiento y las medidas de sanidad e inocuidad

- Conoce y realiza técnicas de mise en place en carnicos.
- Confirma que los alimentos se encuentran en óptimas condiciones de consumo. Revisa que el olor, color y textura sean los característicos, de acuerdo al producto.
- Confirma que todos los insumos se encuentran en óptimas condiciones de consumo.
- Realiza la limpieza de los insumos de acuerdo a su naturaleza y a los procedimientos propios del establecimiento, manteniéndolos siempre en óptimas condiciones.
- Identifica y reconoce las características de los diversos productos cárnicos (pescados, aves, carne de res, de cerdo, de cabrito, de cordero, etc), verificando que se encuentren en óptimo estado en cuanto a su tipo, frescura, textura, olor.
- Realiza las preelaboraciones de los productos cárnicos requeridas (eviscerado, trozado, fileteado, etc) para su posterior utilización según las elaboraciones culinarias a las que están destinados, utilizando las técnicas y menesteres adecuados para cada caso.
- Prepara y manipula menudencias, según los procedimientos del establecimiento
- Almacena los alimentos empleando las técnicas y envases apropiados para cada caso y de acuerdo a las indicaciones del maestro cocinero.
- Conoce y ejecuta las técnicas adecuadas para la conservación de los diversos productos cárnicos, siguiendo las normas de sanidad e higiene.
- Observa las medidas de seguridad e higiene.
- Realiza la limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso.

3.3

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 3:

Realizar elaboraciones culinarias básicas; colaborar en la elaboración de preparaciones culinarias más complejas.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Ejecutar la mise en place requerida por el maestro cocinero, preparando diferentes elaboraciones culinarias básicas de múltiples aplicaciones elementales y utilización posterior

- Recibe instrucciones del maestro cocinero.
- Retira del almacén los alimentos requeridos, revisando que estén en óptimo estado de consumo.
- Selecciona y acomoda los utensilios y equipos necesarios, verificando que estén en óptimas condiciones de uso.
- Prepara los equipos a utilizar y verifica que estén operativos.
- Apoya en la preparación de salsas madres o básicas y sus derivaciones.
- Conoce los equipos, instrumentos o utensilios a utilizar en cada preparación y los maneja correctamente
- Asiste al maestro cocinero en todo lo que sea necesario.
- Una vez finalizada la elaboración, apoya en la presentación del producto de acuerdo con las normas establecidas, o lo almacena en los recipientes indicados por el maestro cocinero, a las temperaturas adecuadas.
- Realiza la limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso.

Colaborar en la realización de elaboraciones culinarias características de la cocina regional, nacional e internacional, siguiendo indicaciones del maestro cocinero

- Recibe instrucciones del maestro cocinero.
- Retira del almacén los alimentos requeridos, revisando que estén en óptimo estado de consumo.
- Selecciona y acomoda las herramientas necesarias, verificando que estén en óptimas condiciones de uso.
- Prepara los equipos a utilizar y verifica que estén operativos.
- Asiste en las preparaciones de hervido (escalfar, baño maría, etc.), de fritura (enharinar, apanar, arrebozar, etc.), de asado, de salteado, de guisado, etc. de los alimentos; considerando las fases, necesidades, tiempos, riesgos y resultados deseados.
- Habilita y colabora en la preparación de las principales elaboraciones culinarias (platos fríos y calientes) y en todos los procesos correspondientes.
- Utiliza distintas técnicas culinarias, en función del tipo de elaboración a realizar, siguiendo las instrucciones del responsable del área o de acuerdo a recetas.
- Respeta las medidas de los insumos de forma exacta.
- Realiza la limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Colaborar en la realización de los acabados y la presentación de diferentes platos, según los procedimientos del establecimiento

- Apoya en la selección del menaje adecuado, confirmando que esté impecable.
- Apoya en la aplicación de las salsas y emplea los fondos y guarniciones requeridas para cada tipo de elaboración, según el tipo de plato y/o las indicaciones del maestro cocinero.
- Conoce y aplica las técnicas adecuadas para la presentación de los diferentes platos, bajo la supervisión del maestro cocinero.
- Ejecuta los diversos trabajos siguiendo indicaciones del maestro cocinero.

Colaborar en la realización de diferentes platos y aprovisionamientos para servicios tipo "buffet", en sus diferentes modalidades, según los procedimientos del establecimiento

- Recibe instrucciones del maestro cocinero.
- Retira del almacén los alimentos requeridos, revisando que estén en óptimo estado de consumo.
- Selecciona y acomoda las herramientas necesarias, verificando que estén en óptimas condiciones de uso.
- Prepara los equipos a utilizar de acuerdo al tipo de buffet (servido en mesa, asistido, autoservicio, degustaciones o pasado), verificando que estén operativos.
- Apoya en la manipulación o tratamiento de los alimentos, de acuerdo a las normas del establecimiento, las normas de sanidad e inocuidad y con el respectivo cuidado para mantener la óptima presentación de los alimentos preparados y la presentación en general.
- Mantiene la presentación de las elaboraciones hasta su servicio.
- Realiza la limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso.

Apoyar en la preparación de los postres más significativos y de mayor demanda, siguiendo indicaciones del maestro correspondiente

- Sigue instrucciones del responsable de la preparación de los postres o pasteles, de acuerdo a las normas de sanidad e inocuidad.
- Colabora en los diversos procesos (pesado, batido, dividido, etc) de acuerdo a la elaboración de los postres básicos fríos y calientes (tortas, panqueques, compotas, flanes, dulces, etc.)
- Realiza la limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento dejándolos listos para una siguiente utilización.



FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO

OPCIÓN OCUPACIONAL

(Educación Técnico Productiva)

ASISTENCIA EN PANADERÍA Y PASTERERÍA

Requisito de acceso: lectura y escritura

Duración: 300 horas

REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO

1. PERFIL PROFESIONAL

■ COMPETENCIA GENERAL

Apoyar la elaboración de productos de panadería, pastelería y repostería siguiendo las indicaciones del maestro panadero y aplicando las normas de higiene e inocuidad (seguridad alimentaria).

* Condiciones básicas para el puesto de trabajo: tener resistencia física para adaptarse y rotar en todos los turnos de trabajo.

■ CAPACIDADES PROFESIONALES

Organización

- Conocer los rangos, jerarquías y los servicios que brinda el área.
- Tener visión del conjunto de las diferentes técnicas existentes en el proceso de panadería y pastelería.
- Tener vocación de servicio que se vea reflejada en su trabajo.
- Tener iniciativa para brindar aportes en beneficio de un mejor producto.
- Trabajar siempre con orden, puntualidad y honradez, garantizando a los clientes un servicio de óptima calidad.
- Demostrar buenos hábitos de higiene personal actuando de acuerdo a las normas sanitarias vigentes con la finalidad de realizar su trabajo de una manera óptima.
- Demostrar buenas prácticas de seguridad en el ambiente de trabajo.
- Demostrar buenas prácticas de protección del medio ambiente.

Cooperación y comunicación

- Comunicarse e interrelacionarse con el equipo de trabajo
- Cooperar en el cumplimiento de las actividades para el logro de los objetivos
- Relacionarse adecuadamente y ser comunicativo con el equipo de trabajo
- Manejar el lenguaje técnico del área.

Respuesta a las contingencias

- Adaptarse a nuevas situaciones laborales generadas como consecuencia de cambios en la organización de la empresa y cambios en las técnicas relacionadas con su profesión.
- Participar activamente en la solución de problemas imprevistos, conocer, aplicar y promover los planes preventivos (contingencia).

Responsabilidad y autonomía

Un ayudante de panadero y pastelero es responsable de ejecutar correctamente todas las tareas que le asignan los maestros panaderos y pasteleros, según sea el caso, principalmente en lo siguiente:

- Mantener la limpieza y el orden dentro del taller aplicando los programas implementados de inocuidad.
- Conocer los procesos y los métodos de panificación y pastelería.
- Resolver problemas simples a nivel de su puesto de trabajo

2. UNIDADES DE COMPETENCIA.

- ▶ 1. Apoyar en la elaboración de productos básicos de panadería,
- ▶ 2. Apoyar en la elaboración de productos de pastelería básica y pastelería fina.
- ▶ 3. Elaborar productos de repostería

3. REALIZACIONES Y CRITERIOS DE REALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA

3.1

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 1:

Apoyar en la elaboración de productos de panadería de acuerdo al plan de producción.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Realizar las operaciones de puesta a punto del área de panadería según los procedimientos del establecimiento

- Limpia y desinfecta completa y adecuadamente las instalaciones del taller de panadería, aplicando los procedimientos establecidos.
- Limpia y desinfecta los equipos, mesas, utensilios e implementos, según los procedimientos establecidos e instrucciones del maestro panadero.
- Aplica métodos y técnicas de limpieza utilizando productos adecuados para cada uno de los casos y en la orientación de la preservación del medio ambiente.
- Mantiene en orden las instalaciones del taller de panadería de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Ejecutar la preparación y acondicionamiento (mise en place) de los requerimientos necesarios para su labor, según los procedimientos del establecimiento

- Procede con el aseo personal antes de iniciar sus labores.
- Recibe instrucciones del maestro panadero.
- Retira del almacén los insumos que serán utilizados durante su turno o durante el trabajo programado en el día y los ubica en los lugares correspondientes dentro del taller.
- Prepara y organiza el equipo y los utensilios a utilizar, cerciorándose que estén en óptimas condiciones de funcionamiento.
- Pesa y habilita los ingredientes para cada tipo de masa a elaborar, respetando las medidas exactas de acuerdo a las recetas.

Participar en la elaboración de distintos tipos de masas siguiendo las indicaciones del maestro panadero

- Conoce las etapas y los pasos a seguir en la elaboración de cada uno de los tipos de pan que oferta el establecimiento.
- Procede con el aseo personal antes de manipular los alimentos.
- Proporciona, pesa y coloca en la máquina mezcladora los ingredientes para cada tipo de masa a elaborar, respetando las medidas exactas de acuerdo a las recetas.
- Asiste al maestro panadero de manera eficaz, en el amasado, mezcla de ingredientes, sobado y otras operaciones de acuerdo al proceso.
- Conoce y opera las máquinas, equipos y herramientas utilizadas en cada proceso.
- Asiste al maestro panadero de manera eficaz en la medida de textura, grado de fermentación, elasticidad, punto de sobado y demás características técnicas de acuerdo al producto en elaboración.
- Prepara la mesa y/o recipientes donde se colocará la masa preparada.
- Retira todo residuo de masa evitando el desperdicio de material, y dejando las máquinas y utensilios listos para otra preparación.
- Prepara las condiciones necesarias para la conservación de las masas en proceso.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Realizar las operaciones de pesado, dividido, cortado, boleado y otras que requiera la masa según el tipo de pan

- Prepara las máquinas, utensilios y superficies en las que se colocará la masa preparada, haciendo uso de los insumos necesarios y en las condiciones adecuadas, de acuerdo al proceso y tipo de pan en elaboración.
- Realiza las operaciones de pesado, según el tipo de pan y las indicaciones del maestro pastelero.
- Apoya al maestro panadero en las operaciones de pesado, dividido, cortado, boleado y otras, de acuerdo a la masa y al tipo de pan a elaborar, utilizando correctamente las máquinas y /o utensilios necesarios.
- Conoce y aplica las técnicas adecuada para cada caso.
- Apoya al maestro panadero en el control y registro de temperatura, tiempo y humedad de la masa, según el procedimiento establecido.
- Realiza el labrado, moldeado o formado de los panes de acuerdo al tipo de pan empleando las máquinas, utensilios y técnicas apropiadas.
- Apoya de manera eficaz en el control y registro del tiempo de fermentación de cada uno de los tipos de pan, siguiendo indicaciones del maestro panadero.

Apoya la realización de los procesos de cocción y enfriamiento de los distintos tipos de pan, bajo la supervisión del maestro panadero

- De acuerdo al tipo de masa y al tipo de pan a elaborar, dispone los productos en bandejas para hornear, o implementos especiales, con los que ubica los panes sobre la superficie interior del horno directamente.
- Distribuye los productos, en igual cantidad, manteniendo un orden y una separación constante, de modo que los productos salgan en óptimas condiciones de cocción y presentación.
- De ser el caso, ejecuta los cortes, barnizados, u otros, de acuerdo al tipo de pan, utilizando siempre las herramientas y las técnicas adecuadas.
- Apoya al maestro en el control de los tiempos para cada producto en elaboración.
- Dispone los utensilios en los que se reciben los panes después del horneado y, de ser necesario, los deja enfriar antes de recogerlo.
- De ser el caso, embolsa los panes o los alista para su presentación final de acuerdo a las indicaciones del maestro panadero.

Realizar la limpieza de los equipos y utensilios empleados en el proceso

- Ejecuta la limpieza de los utensilios y equipo con la debida frecuencia, de modo que se mantengan en condiciones óptimas de uso en todo momento.
- Utiliza los productos y los métodos adecuados.
- Deja las instalaciones del área de panadería limpia y ordenada, lista para el siguiente proceso/turno.

3.2

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 2:

Apoyar en la elaboración de productos de pastelería básica y pastelería fina de acuerdo al programa de producción.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Realizar las operaciones de puesta a punto del área de trabajo, según los procedimientos del establecimiento

- Limpia, desinfecta y ordena las instalaciones del taller de pastelería, aplicando los procedimientos establecidos.
- Limpia y desinfecta los equipos, mesa utensilios e implementos, según las procedimientos e instrucciones establecidas.
- Aplica métodos y técnicas de limpieza utilizando productos adecuados para cada uno de los casos y que contribuyan a la preservación del medio ambiente.

Ejecutar la preparación y acondicionamiento (mise en place) de los requerimientos de insumos y materiales necesarios para su labor, según los procedimientos requeridos

- Recibe instrucciones del maestro pastelero.
- Procede con el aseo personal antes de manipular los alimentos.
- Retira del almacén los insumos solicitados por el maestro pastelero y que serán utilizados durante su turno o durante el día y los ubica en los lugares correspondientes dentro del taller.
- Prepara y organiza el equipo y los utensilios a utilizar, cerciorándose que estén en óptimas condiciones de funcionamiento.
- Pesa y habilita los ingredientes, para cada tipo de masa a elaborar, respetando las medidas exactas de acuerdo a las recetas.

Apoyar en la elaboración de masa para productos de pastelería (pastelería básicas y fina), siguiendo las indicaciones del maestro pastelero

- Conoce las etapas y los pasos a seguir en la elaboración de cada uno de los tipos de pasteles que oferta el establecimiento.
- Conoce los diferentes tipos de masa requeridos en cada tipo de pastel a elaborar, identificando los tipos de batidos y punto óptimo de cada uno.
- Procede con el aseo personal antes de manipular los alimentos.
- Conoce y opera las máquinas, equipos y herramientas utilizadas en cada proceso.
- Proporciona, pesa y coloca en la máquina o recipiente correspondiente, los ingredientes para cada tipo de masa a elaborar, respetando las medidas exactas de acuerdo a las recetas.
- Asiste al maestro pastelero de manera eficaz, en el amasado, mezcla de ingredientes, y otras operaciones de acuerdo al proceso.
- Maneja los equipos y los implementos, correctamente.
- Asiste al maestro pastelero de manera eficaz en la medida de textura, grado de elasticidad, y demás características técnicas de acuerdo al producto en elaboración.
- Prepara la mesa y/o recipientes donde se colocará la masa preparada.
- Retira todo residuo de masa evitando el desperdicio de material, y dejando las máquinas y utensilios listos para otra preparación.
- Prepara las condiciones necesarias para la conservación de las masas en proceso.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Apoyar en la elaboración de los rellenos dulces y/o salados

- Procede con el aseo personal antes de manipular los alimentos.
- Lava y acondiciona los ingredientes (insumos).
- Pesa los ingredientes para cada tipo y cantidad de relleno a preparar, respetando las medidas exactas de acuerdo a las recetas estándar.
- Conoce los tipos de relleno por cada producto y los pasos a seguir en la preparación de cada uno de los ellos, asistiendo al maestro pastelero de modo eficaz en cada una de las etapas.
- Aplica las técnicas de manipulación y elaboración precisas en cada caso siguiendo instrucciones del maestro pastelero.
- Asiste al maestro pastelero en la medición del punto óptimo de consistencia del relleno en preparación.
- Retira todo residuo, dejando los utensilios listos para otra elaboración.
- Maneja los equipos y los utensilios, correctamente.
- Prepara las condiciones necesarias para la conservación del relleno.

Pesar, dividir, laminar, bolear, manguear, moldear la masa y rellenar los productos, bajo la supervisión del maestro pastelero

- Conoce las etapas y los pasos a seguir en la elaboración de cada uno de los tipos de pasteles y el tipo de relleno.
- Procede con el aseo personal antes de manipular los alimentos.
- Conoce y opera las máquinas, equipos y herramientas utilizadas en cada proceso, asistiendo de manera eficaz al maestro pastelero.
- Proporciona, pesa y divide la masa de acuerdo a la receta y/o indicaciones del maestro pastelero.
- Ejecuta la técnica de procesamiento de la masa, a fin de dar la forma adecuada, de acuerdo al producto: estirado, recortado, laminado, formado, manguado, moldeado u otro, de acuerdo a la indicación del maestro pastelero.
- Acondiciona las mesas o recipientes en los que se realiza el rellenado o proceso correspondiente de acuerdo al producto.

Apoyar la realización de los procesos de cocción y enfriamiento de los distintos tipos de pasteles, bajo la supervisión del maestro pastelero

- Dependiendo del tipo de producto, apoya al maestro pastelero en el horneado o proceso correspondiente de cocción de los pasteles
- Apoya en la supervisión del proceso de cocción, como control de tiempo, temperatura y otros de acuerdo al producto.
- Apoya al maestro pastelero en retirar los productos del horno, los desmolda y/o recoge de acuerdo al tipo de producto o indicaciones del maestro.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Apoyar la elaboración de los distintos tipos de cremas: pastelera, muselina, chantilly, fondant, de almendra, chocolate, etc., bajo supervisión del maestro pastelero

- Selecciona las materias primas cuidando que estén en óptimas condiciones de consumo.
- Respeta las medidas de los insumos de forma exacta para evitar que se alteren el sabor y calidad de los productos.
- Manipula correctamente las materias primas y aplica las técnicas características de cada elaboración.
- Está atento y controla el tiempo para evitar que se pase el punto de las cremas o que éstas se corten.
- Conoce el punto de batido de cada crema.
- Tiene cuidado de la limpieza de los envases y recipientes donde coloca las cremas.
- Guarda las preparaciones respetando las medidas de conservación necesarias, según sea el caso.

Apoyar en la elaboración de distintos tipos de productos propios de la pastelería: tortas, pasteles, etc., bajo la supervisión del maestro pastelero

- Emplea masas y cremas previamente elaboradas y procede al relleno o decoración de tortas y pasteles, aplicando la técnica adecuada para cada caso. Cuida de obtener los resultados requeridos de brillo y consistencia.
- Considera el tipo de producto que se va a hornear para graduar la temperatura del horno.
- Hornea o fríe los productos, considerando tiempos y temperatura, evitando abrir la puerta del horno antes de tiempo.
- Asegura que la pasta tenga el grado de humedad adecuado, valiéndose del jarabe apropiado.
- Aplica la cantidad precisa de jaleas y cremas para garantizar un óptimo resultado en el decorado posterior de los productos.
- Utiliza técnicas de pastelería adecuadas en cada caso.

Apoyar la realización de los acabados y decorados de las elaboraciones de pastelería, bajo la supervisión del maestro pastelero

- Realiza distintos tipos de coberturas y decoración con manga pastelera con destreza y minuciosidad.
- Incorpora elementos decorativos como viruta de chocolate, coco rallado, azúcar glas y en polvo, frutas, grageas, etc., teniendo en cuenta el tamaño y tipo de producto.
- Emplea la técnica de decorado apropiada en cada uno de los casos, con paciencia y con arte.
- Una vez finalizado el decorado, manipula los productos con cuidado para que no se maltraten o estropeen los pasteles y tortas.

Apoyar en la presentación final del producto

- Apoya al maestro pastelero en la colocación de los ingredientes finales que optimicen la presentación de los pasteles elaborados.
- Aplica las técnicas de manipulación y elaboración precisas en cada caso siguiendo instrucciones del maestro pastelero.

Realizar la limpieza y desinfección (sanitización) de los equipos y utensilios empleados en el proceso de elaboración

- Utiliza los productos y los métodos adecuados.
- Ejecuta la limpieza de los utensilios y equipo con la debida frecuencia, de modo que se mantengan en condiciones óptimas de uso en todo momento.

3.3

UNIDAD DE COMPETENCIA N° 3:

Elaborar productos de repostería.

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACIÓN
Realizar las operaciones de puesta a punto del área de trabajo, según los procedimientos del establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Limpia, desinfecta y ordena las instalaciones donde se elaboran los diversos productos de repostería • Limpia, desinfecta y ordena los diferentes equipos y utensilios a utilizar. • Ejecuta la limpieza empleando las técnicas, útiles y productos adecuados para cada uno de los casos y en la orientación del cuidado del medio ambiente. • Procede con el aseo personal antes de manipular los alimentos.
Elaborar jarabes, confituras, mermeladas, gelatinas y otros similares, bajo supervisión del maestro pastelero	<ul style="list-style-type: none"> • Retira del almacén los insumos que serán utilizados y los ubica en los lugares correspondientes. • Prepara el equipo y los utensilios que va a utilizar, cerciorándose que estén en óptimas condiciones de funcionamiento. • Selecciona las materias primas cuidando que estén en óptimas condiciones de consumo. • Respetar las medidas de los insumos (dadas por el maestro pastelero) de forma exacta, para evitar que se alteren el sabor y calidad de los productos. • Manipula correctamente las materias primas y aplica la técnica adecuada en la elaboración de cada producto. • Aplica las técnicas de cocción establecidas y está atento para lograr el punto y el grado de cocción y sabor óptimo de los preparados. • Guarda las preparaciones, respetando las medidas de conservación necesarias.
Elaborar los postres de cocina de consumo más habitual, bajo la supervisión del maestro pastelero	<ul style="list-style-type: none"> • Dispone todos los materiales y los insumos necesarios para la ejecución del trabajo. • Respetar las medidas de los insumos de forma exacta para evitar que se alteren el sabor y calidad de los productos. • Utiliza las técnicas de repostería adecuadas para cada tipo de elaboración. • Tiene cuidado con el tiempo del horneado, de batido o de cocido, según sea el caso.
Realizar la limpieza de equipos y utensilios empleados durante el proceso de elaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza los productos y los métodos adecuados. • Realiza el trabajo con la frecuencia necesaria de modo que los equipos y los utensilios estén disponibles en todo momento.

REALIZACIONES

CRITERIOS DE REALIZACIÓN

Realizar la conservación o envasado de los distintos tipos de productos elaborados bajo supervisión del maestro pastelero

- Sigue indicaciones del maestro pastelero.
- Aplica correctamente las técnicas para la conservación de insumos o elaboraciones culinarias, utilizando los medios disponibles y siguiendo los procedimientos establecidos.
- Envasa los productos elaborados según sus características, en recipientes y envases adecuados.
- Mantiene las temperaturas y las condiciones ambientales correctas en cada caso. Aplica correctamente las técnicas para la conservación de insumos o elaboraciones culinarias, utilizando los medios disponibles y siguiendo los procedimientos establecidos.

Apoyar la realización de los acabados y decorados de las elaboraciones de productos de repostería, bajo la supervisión del maestro repostero

- Incorpora elementos decorativos como viruta de chocolate, coco rallado, azúcar glas y en polvo, frutas, grageas, etc., teniendo en cuenta el tamaño y tipo de producto.
- Emplea la técnica de decorado apropiada en cada uno de los casos, con paciencia y con arte.
- Una vez finalizado el decorado, manipula los productos con cuidado para que no se maltraten o estropeen.

Apoyar en la presentación final del producto

- Apoya al maestro pastelero en la colocación de los ingredientes finales que optimicen la presentación de los pasteles elaborados.
- Aplica las técnicas de manipulación y elaboración precisas en cada caso siguiendo instrucciones del maestro repostero.

Realizar la limpieza y desinfección (sanitización) de los equipos y utensilios empleados en el proceso de elaboración

- Conoce y utiliza los productos y los métodos adecuados.
- Ejecuta la limpieza de los utensilios y equipo con la debida frecuencia, de modo que se mantengan en condiciones óptimas de uso en todo momento.

ANEXO N° 1

Participantes en la actualización de los perfiles de Hostelería y Turismo

Representantes de las siguientes instituciones:

- Asociación de Hoteles y Restaurantes - AHORA Perú
- Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo –APTAE
- Instituto Peruano de Gastronomía
- Patronato Culinario
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Dirección Nacional de Desarrollo Turístico
- LIMA TOURS S.A.
- INKA TERRA ASOCIACIÓN – ITA
- TURISBIO - ALIANZA PERUANA PARA EL TURISMO RURAL COMO SERVICIO DE BIOCOCOMERCIO
- Centro Nacional de Formación en Turismo - CENFOTUR
- Universidad Ricardo Palma - Escuela de Turismo, Hotelería y Gastronomía
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - Dirección Nacional de Promoción del Empleo y Formación Profesional
- Universidad Villarreal - Facultad de Ingeniería Geográfica, ambiental y Ecoturismo
- Universidad San Martín de Porres - Facultad de Turismo y Hostelería
- Hilda Patricia Mendoza Villafany – profesional Lic. En Hotelería y Turismo con amplia experiencia laboral en Compañías de Barcos Cruceros - participó de manera independiente.
- SENATI – Gerencia Técnica
- Le Grand Gourmet
- Le Cordon Blue
- Universidad San Ignacio de Loyola - Facultad de Hotelería, Turismo y Gastronomía



PERÚ

Ministerio
de Educación