

“Gestión del Área de Gobernanca en establecimientos hoteleros y extra hoteleros”

Nivel de Cualificación: 3 (tres)

COMPETENCIA GENERAL	Gestionar las actividades del Sector de Gobernanca en hoteles, cubriendo habitaciones, áreas públicas y lavandería, asegurando un entorno limpio, accesible y confortable, optimizando los recursos materiales, humanos con que se dispone, ya sean propios como externos, ofreciendo a los huéspedes, la mejor atención y servicios de calidad, según el manual del establecimiento y normas vigentes.
----------------------------	---

UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS FORMATIVOS	CARGA HORARIA
1. Organizar los procesos del Área de Gobernanca.	1. Organización de los procesos del Área de Gobernanca	120
2. Supervisar los procedimientos aplicados en el área de pisos y en las áreas públicas.	2. Supervisión de procedimientos de áreas públicas, pisos y lavandería	120
3. Gestionar el Área de Gobernanca	3. Gestión del Área de Gobernanca	120
4. Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.	4. Atención a los pasajeros/huéspedes	80
5. Comunicarse en un idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional.	5. Idioma extranjero básico	80
Carga Horaria Total del Perfil Profesional		520

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos

Nombre del módulo	Organización de los procesos del Área de Gobernancia.	Código	MF0131_3
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Gestor del Área de Gobernancia en establecimientos hoteleros y extra hoteleros.		
Código del perfil profesional	HOSP 0073_3		
Nivel de competencia (CNPP)	3 (tres)		
Duración del módulo	120 horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación <ul style="list-style-type: none"> - Educación Media, concluida - Educación Media abierta, concluida. - Educación Media para Personas Jóvenes y Adultas, concluida. - Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 2 de cualificación. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o, - Título de Técnico Superior o, Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo. 	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral
Competencias pedagógicas <ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor / docente en cualquier especialidad o, - Habilidad en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o - Título de profesor profesionalizante o, - Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica. 			
Perfil de salida del participante	Una vez concluido los “5” módulos, el participante tendrá el perfil de “Gestión del Área de Gobernancia en Establecimientos Hoteleros y Extra Hoteleros”. Otras ocupaciones y posibles puestos de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Gobernanta de Hotel - Sub gobernante de Hotel - Servicios - Servicios de cuidados personales, limpieza y servicios similares - Limpiadores de oficina, hoteles, hospitales y otros establecimientos 		

Objetivo General	Organizar los procesos del Área de Gobernancia
Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *	
RA1. Caracterizar los grandes procesos que se realizan en el Área de Gobernancia para la prestación de servicios, describiendo los criterios y los equipos propios del área.	
<p>CE1.1. Analizar los diferentes tipos de establecimientos de acuerdo con la Categorización Hotelera Nacional - Norma Paraguaya: PNA 50 018 18, Categorización Hotelera, interpretando las diferencias en las estructuras de prestación de servicios.</p> <p>CE1.2. Explicar los procesos para la prestación de los servicios del Área de Gobernancia, en función del tipo de establecimiento de alojamiento.</p> <p>CE1.3. Explicar las áreas con que interactúa el Área de Gobernancia en forma dependiente, resaltando los procesos que implican <i>status</i> de habitación.</p> <p>CE1.4. Clasificar los procesos del Departamento de Gobernancia que resulten adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios, en función de los supuestos recursos humanos y materiales disponibles.</p> <p>CE1.5. Identificar los documentos (materiales /digitales) de uso diario que han de servir para el control del Área de Gobernancia.</p> <p>CE1.6. Describir el <i>layout</i>, resaltando la ambientación corporativa y teniendo en cuenta características del establecimiento, arquitectura interior exterior, estilo, clientela actual y potencial.</p> <p>CE1.7. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referido a la prestación de servicios en el Área de Gobernancia y a partir de los datos facilitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identificación de los procesos de prestación de servicios del Área de Gobernancia. – Interacción del Área de Gobernancia con otros departamentos del establecimiento. – Descripción del <i>layout</i> del establecimiento y su implicación en los procesos del Área de Gobernancia. <p>CE1.8. Demostrar capacidad de trabajo en equipo, colaborando con sus compañeros actuando con interdependencia positiva en la ejecución de las tareas.</p>	
RA.2. Describir el servicio de seguridad de los establecimientos de alojamiento, relacionando la estructura organizativa, elementos y medidas, así como los simulacros utilizados en un establecimiento de alojamiento.	
<p>CE2.1. Explicar las normas de seguridad utilizadas en los establecimientos de alojamiento a fin de resguardar a las personas y las cosas.</p> <p>CE2.2. Describir los objetivos y funciones del servicio de seguridad de un establecimiento de alojamiento estándar.</p> <p>CE.2.3. Identificar los equipos y planos de seguridad de manera a utilizarlos en forma correcta, según lo indican los manuales de seguridad.</p> <p>CE2.4. Explicar la importancia de contar con la disponibilidad de los equipos y libres accesos a los mismos a fin de utilizarlos según la situación.</p> <p>CE2.5. Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad, relacionándolas con las medidas de seguridad aplicables.</p> <p>CE2.6. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a la devolución de objetos olvidados y protocolo de seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identificación de los sistemas de control para el resguardo de las pertenencias de las personas. – Identificación de los equipos de seguridad a ser utilizados según contingencia. – Protocolo que seguir con los objetos olvidados por los pasajeros. – Protocolo para aplicar en caso de objetos perdidos. <p>CE2.7. Justificar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de seguridad en los establecimientos de alojamiento.</p> <p>CE2.8. Explicar la importancia de mantener las medidas de seguridad establecidas en la realización de los trabajos del Área de Gobernancia.</p>	
RA.3. Establecer los procedimientos para el aprovisionamiento, almacenamiento, distribución interna, control y reposición de los productos, materiales y utensilios propios del Departamento de Gobernancia.	
<p>CE3.1. Clasificar los utensilios, equipos, productos, materiales y piezas de lencería más usuales en establecimientos de alojamiento en función a su tipología.</p> <p>CE3.2. Comparar los procedimientos más utilizados para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro, efectuando solicitudes de compra.</p>	

CE3.3. Explicar los procedimientos de aprovisionamientos, almacenamiento y distribución interna manteniendo el flujo en la prestación de servicios

CE3.4. Realizar la rotación de suministros teniendo en cuenta los trámites internos para las compras, otorgando tiempo para la recepción y control de estas.

CE3.5. Justificar los criterios de almacenamiento en función de supuestos espacios disponibles y tipo de producto, describiendo los procedimientos para el control de entrada y salida del depósito.

CE3.6. Aplicar en casos simulados relacionados con reposición y control de dotaciones en un establecimiento de alojamiento:

- Stock mínimo de materiales y productos de limpieza para prestación de servicios en el área.
- Procesos que optimicen la rotación de suministros de productos de limpieza, higiene y antisepsia.

CE3.7. Argumentar la importancia de la intervención en los procesos de aprovisionamiento, almacenamiento distribución interna y reposición de materiales con un alto sentido de responsabilidad y honradez.

CE3.8. Actuar con responsabilidad en el manejo de materiales, insumos y suministros, demostrando actitud profesional.

RA.4. Realizar el control de los inventarios de los recursos materiales de su área para poder conocer su cantidad y grado de rotación y conservación.

CE4.1. Describir los stocks habituales en el Área de Gobernancia, detallando los productos, materiales, equipos, mobiliario e insumos necesarios para la puesta a punto de habitaciones y áreas públicas, caracterizando las operaciones que deben realizarse.

CE4.2. Explicar los planes de reposición y amortización de existencias y stock que se manejan en las áreas de pisos de los establecimientos de alojamiento, ajustados a previsiones de ocupación y detallando su periodicidad idónea para evitar faltas.

CE4.3. Comparar la calidad de los materiales (blanquería, artefactos eléctricos, cortinado) y mobiliarios en el mercado, según tramado de tejido, gramaje, dureza, peso y rotación de uso, resaltando la importancia de la utilización de productos nobles en la limpieza.

CE4.4. Realizar el inventario de existencias (blancos, materiales, utensilios y mobiliario) en un supuesto práctico, mediante:

- Elaboración de la planilla de inventario por medios manuales y/o digitales, cargando en ella: los materiales, equipos, mobiliarios y artículos de decoración, toda información con la precisión y claridad que se necesite, teniendo siempre un documento actualizado y veraz.
- Armado de un plan de trabajo para inventariar, teniendo en cuenta la estacionalidad, rotación y estado de los artículos y extravíos, a fin de proceder a dar de baja como a adecuar para seguir utilizando en otras áreas.
- Redacción de un breve informe con los datos resultantes del inventario realizado de manera a mantener informado a los superiores y tener clara las necesidades a ser cubierta para el presupuesto general.

CE4.5. Demostrar un comportamiento ético en la elaboración de inventarios.

RA.5. Coordinar con otros departamentos las funciones de mantenimiento y reparación de las instalaciones.

CE5.1. Identificar los equipos de prevención de riesgos y la ubicación que debe de tener.

CE5.2. Describir los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departamentos de mantenimiento, pisos y recepción, teniendo en cuenta los trabajos internos como para los trabajos con empresas externas.

CE5.3. Desarrollar un plan de trabajo, coordinado con los demás departamentos, teniendo en cuenta: ocupación, recursos humanos y materiales, estructura y servicios del establecimiento.

CE5.4. Reconocer la estructura del pedido de mantenimiento que cumplimenta el Área de Gobernancia, identificando los datos que debe incluir y la importancia de la veracidad es su cumplimentación.

CE5.5. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a las acciones de mantenimiento:

- Identificación de las principales averías detectadas.
- Explicación de la importancia de la inspección de espacios y equipos de manera (visual, tactos y de temperatura y otros)
- Llenado de los documentos digitales y/o impresos (fichas, planillas, hojas de pedido de trabajo, etc.) para el pedido de servicios, según estructura del establecimiento.
- Simulación de la revisión de las instalaciones que debe efectuar una gobernanta.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Simulación de los procesos de comunicación y coordinación establecidos con otros departamentos.
- Elaboración de informes de seguimiento y evaluación de resultados de acuerdo con los documentos utilizados en hospitalidad.

CE5.6. Interesarse por cuidar y mantener los equipos y materiales de seguridad siempre en buen funcionamiento.

RA6. Supervisar el cumplimiento de las normas de protocolo establecidas, en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de alojamiento.

CE6.1. Describir las normativas, medidas de higiene y prevención para eventos aplicados en los establecimientos de alojamiento.

CE6.2. Interpretar las normas de protocolo y cortesía exigibles en función del tipo de evento o acto a celebrar en el que intervenga personal del Área de Gobernancia.

CE6.3. Realizar, en supuestos prácticos planteados en el aula, relacionados con aplicación y supervisión de cumplimiento de protocolo en eventos:

- Identificación del tipo de eventos y su protocolo a ser aplicado.
- Descripción de los trabajos de coordinación con los departamentos involucrados.
- Reconocimiento de la importancia del manual interno en referencia a la aplicación de protocolo y normativas vigentes (bioseguridad).

CE6.4. Demostrar respeto, rigurosidad y honradez en la aplicación de los protocolos establecidos, manteniendo una actitud de organización constante durante el desarrollo de los trabajos realizados.

Contenidos Formativos

Contenidos conceptuales

Procesos en el Área de Gobernancia:

- Prestación de servicios: organización y descripción.
- Espacios: habitaciones, áreas públicas y zonas de servicio.
- Documentación del Área de Gobernancia.
- Plan de trabajo. Turnos y horarios. Estimación y asignación de tiempos, organización y distribución de las tareas.
- Recursos materiales y humanos.
- Vocabulario técnico (servicio, proceso, procedimientos, tareas, recursos, etc.).
- Normativa: Cat. H y HX (Resolución SENATUR N° 956/17)
- Norma Paraguaya: PNA 50 018 18- Categorización hotelera nacional.
- *Layout*. Ambientación corporativa. Factores y características.

Seguridad en los establecimientos de alojamiento:

- Normativa: NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- Normativa: NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- Protocolo de situaciones inusuales (incendios, temblores, emergencias en general).
- Metodología 5 S
- Seguridad Personal: Indumentaria, equipo de seguridad, protocolo de ingreso y de salida del establecimiento.

Aprovisionamiento, almacenamiento y distribución en el Área de Gobernancia:

- Dotación característica en el Área de Gobernancia. Productos, equipos y materia prima utilizados.
- Provisión: proveedores, solicitudes de compra, procesos de recepción y control.
- Procesos de adquisición de mercaderías.
- Rotación y revisión: distribución interna.

Inventario:

- Stock en el Área de Gobernancia
- Técnicas de supervisión y control de procesos.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Inventario: control de existencias.
- Informes de inventario: concepto, tipos y elaboración

Mantenimiento:

- Organigrama y su interrelación departamental.
- Equipos de prevención de riesgos
- Comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento.
- Procesos internos de pedido de mantenimiento y reparación de equipos.
- Equipos de seguridad – prevención de riesgos.

Protocolo para eventos:

- Normas de protocolo (seguridad y bioseguridad) según evento.
- Ficha de eventos.
- Sistema de revisión de tareas.
- Manual interno de procesos del establecimiento.

Contenidos procedimentales

Aplicación de macroprocesos en el Área de Gobernancia:

- Descripción de las características de los establecimientos de alojamiento
- Aplicación de la normativa
- Selección de la documentación para funcionamiento.
- Llenado de documentos diarios para el control del Área de Gobernancia.
- Organización de los documentos y materiales y ejecución de las actividades.
- Aplicación del *layout*.
- Aplicación de normativa de comportamiento en el trabajo.

Aplicación de normas de seguridad de personas y cosas en establecimientos de alojamiento:

- Aplicación de normas internas de seguridad.
- Interpretación de carteles y planos indicativos.
- Técnica de devolución de objetos perdidos u olvidados.
- Aplicación de la metodología 5S.

Aprovisionamiento, distribución interna, rotación de materiales:

- Clasificación de los utensilios, equipos, productos, materiales del Área de Gobernancia.
- Técnicas de aprovisionamiento y distribución de productos.
- Técnicas de almacenamiento de materiales e insumos según: caducidad, rotación de uso, naturaleza del producto (polvo, líquido, temperatura de conservación)
- Técnicas de distribución interna.
- Procedimientos de organización y métodos para el suministro de productos

Control de inventario:

- Técnicas de elaboración y control del inventario.
- Reposición y control de dotaciones.
- Elaboración de informes para los superiores
- Registro de pérdidas, mermas y fugas.

Mantenimiento:

- Planificación y coordinación.
- Organización de las tareas de inspección.
- Manejo del relacionamiento interdepartamental.
- Organización del mantenimiento de su área con base en el Plan General
- Llenado de fichas y documentos.
- Verificación del trabajo de mantenimiento.

Aplicación de Normas y protocolo para eventos:

- Utilización de software y equipos de comunicación en eventos.
- Aplicación de las normas de seguridad interna de control para eventos.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Técnicas de protocolo y cortesía.

Contenidos actitudinales

- Cumplimiento de los procesos establecidos
- Asumir responsabilidades.
- Responsabilidad en el manejo de materiales, insumos y suministros.
- Aplica criterios éticos.
- Disciplina en aplicación de protocolos.
- Actitud de trabajo en equipo.
- Respeto, rigurosidad y honradez.
- Respeto de los protocolos de seguridad
- Ejecución de los trabajos cuidando los materiales e insumos.
- Importancia y cuidado de equipos y materiales.
- Aplicación del orden y organización en el desarrollo de los trabajos.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente).
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

Local/Infraestructura:

Espacio	<i>Hasta 20 estudiantes</i>	<i>Hasta 40 estudiantes</i>
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
<i>Taller de Alojamiento – Área de Gobernancia</i>	40 m ²	60 m ²

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Material de oficina diverso.
- Impresos y documentos administrativos.
- Documentación informativa. (planillas con casos prácticos)
- Ley N° 213/1993: “Que establece el Código del Trabajo”.
- Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18, Categorización Hotelera.
- Resolución SENATUR N° 956/2017: Secretaría Nacional de Turismo. “Modifica parcialmente la Resolución N° 332/2010: “Que reglamenta la inscripción en el Registro Nacional de Turismo y el funcionamiento de todos los prestadores de servicios turísticos”.
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020.
- Norma Paraguaya - NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- Norma Paraguaya - NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).

Taller de Alojamiento – Área de Gobernancia

Office: Materiales, mobiliarios e insumos

- Estante para ubicación de productos
- Estante para ubicación de materiales
- Juego de sabanas
- Juego de toallas (gramaje y tramado)
- Juego de manteles y servilletas
- Juego de trapos secadores (multiusos)
- Neceser con elementos varios para costura y pequeños arreglos (hilos varios colores, tijera, cinta métrica, dedal, alfileres etc.)
- Utensilios para lavado menores (baldes, latonas, cepillos de cerdas suave y fuertes, químicos para la limpieza)
- Mesa para planchado
- Mesa para doblado y verificación de blancos.
- Cuadro/cartel informativo (para colocar el plan de trabajo e informaciones varias).
- Estante con puerta (5 niveles mínimos para el office)

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

Lavandería: Máquinas y equipos

- Plancha y materiales para el planchado (apresto para ropas)
- Lavarropas
- Secarropas
- Neceser con elementos varios para costura y pequeños arreglos (hilos varios colores, tijera, cinta métrica, dedal, alfileres etc.)
- Utensilios para lavado menores (baldes, latonas, cepillos de cerdas suave y fuertes, químicos para la limpieza)
- Mesa para planchado
- Mesa para doblado y verificación de blancos
- Perchas

Habitación: zona anexa

- 1 cama
- 1 colchón
- 1 cabecera
- 2 almohadas
- 2 mesitas de luz
- 2 veladores
- Un estante
- Una silla
- Una mesa u escritorio
- 2 tapetes

Elaborado por: Equipo A y DF-CIMA

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos

Nombre del módulo	Supervisión de procedimientos de áreas públicas, pisos y lavandería	Código	MF0132_3
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Gestor del Área de Gobernancia en establecimientos hoteleros y extra hoteleros.		
Código del perfil profesional	HOSP 0073_3		
Nivel de competencia (CNPP)	3 (tres)		
Duración del módulo	120 horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación <ul style="list-style-type: none"> - Educación Media concluida. - Educación Media Abierta concluida. - Educación Media para Personas Jóvenes y Adultas, concluida. - Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 2 de cualificación. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o, - Título de Técnico Superior o, - Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo. 	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral
Competencias pedagógicas <ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor / docente en cualquier especialidad o, - Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o - Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica. 			
Perfil de salida del participante	Una vez concluido los “5” módulos, el participante tendrá el perfil de <i>“Gestión del Área de Gobernancia en Establecimientos Hoteleros y Extra Hoteleros”.</i> Otras ocupaciones y puestos de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Gobernanta de Hotel 		

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<ul style="list-style-type: none"> - Sub gobernante de Hotel - Servicios - Servicios de cuidados personales, limpieza y servicios similares - Limpiadores de oficina, hoteles, hospitales y otros establecimientos
--	--

Objetivo General	Supervisar los procedimientos aplicados en el área de pisos y áreas públicas.
-------------------------	---

Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *

RA.1. Controlar la aplicación de los estándares de calidad para la limpieza y acondicionamiento de habitaciones y áreas públicas, participando en su desarrollo.

CE1.1. Interpretar el manual de procedimientos para la limpieza de habitaciones y áreas públicas, de manera a cumplir con los estándares de calidad.

CE1.2 Aplicar los procedimientos para la limpieza de habitaciones, determinados en el manual de procedimientos para el Área de Gobernancia, seleccionando los sistemas y métodos de limpieza y tratamiento para las diferentes superficies.

CE1.3. Aplicar los procedimientos para la limpieza de áreas públicas, cumpliendo con los criterios de seguridad, uso adecuado de materiales y equipos según superficie a trabajar.

CE1.4. Identificar los tipos de limpieza, según corresponda y teniendo en cuenta el material, tejido, color y el manual o indicaciones del fabricante.

CE1.5. Aplicar asistencia técnica al momento de encontrar no cumplimiento de los procesos encuadrados en el manual de procedimientos.

CE1.6. Aplicar en casos prácticos planteados en aula y relacionados con la verificación del estado de limpieza de áreas públicas y habitaciones:

- Valoración de contar con un manual de procedimientos para el Área de Gobernancia.
- Identificación de los materiales y equipos a ser utilizados según procedimiento de limpieza a realizar.
- Aplicación protocolo de seguridad antes, durante y post tratamiento de limpieza en las zonas estipuladas.
- Identificación de tipos de limpieza (húmeda, mojada y seca) de los materiales decorativos (alfombra, cortinas, cristalería en alturas y otros elementos), teniendo en cuenta el material, tejido, color y el manual o indicaciones del fabricante.

CE1.7. Mantener organizado en todo momento su lugar de trabajo, cumpliendo las normas establecidas.

CE1.8. Demostrar capacidad de trabajo en equipo, colaborando con sus compañeros en todo momento.

CE1.9. Demostrar una actitud de responsabilidad en el cuidado de su salud y la de los demás en cada tarea.

RA.2. Elegir y realizar elementos decorativos y de ambientación en función de los diferentes entornos enmarcados en el *layout* para brindar un entorno confortable y accesible.

CE2.1. Especificar las técnicas del color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.

CE2.2. Identificar las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.

CE2.3. Describir los mobiliarios y artículos decorativos de una habitación, teniendo en cuenta la Categorización hotelera nacional. (Norma Paraguaya- PNA 50 018 18, Categorización Hotelera.)

CE2.4. Describir los mobiliarios y artículos decorativos del área pública, teniendo en cuenta la Categorización hotelera nacional. (Norma Paraguaya- PNA 50 018 18, Categorización Hotelera.)

CE2.5. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a la decoración y ambientación de los espacios y a partir de los datos facilitados:

- Aplicación del *layout*.
- Justificación de la distribución del mobiliario según criterios de ergonomía.
- Ubicación de la cama con relación a la ventana.
- Diferenciación en cortinado más utilizados en establecimiento de alojamiento.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Descripción de los elementos que deben estar en una habitación (veladores, block de notas, un lápiz o material para escritura, un teléfono, cartel con números de contacto del establecimiento y lista de mercadería con sus precios del frigobar).
- Realización de arreglos florales y otros elementos decorativos en relación con las estaciones del año y los eventos específicos, teniendo en cuenta su mantenimiento.

CE2.6. Demostrar capacidad de trabajo en equipo, colaborando con sus compañeros actuando con interdependencia positiva en la ejecución de las tareas.

CE2.7. Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, obteniendo el máximo rendimiento de los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

RA.3. Controlar los procedimientos aplicados en el área de lavandería de manera a asegurar un nivel óptimo de resultados.

CE3.1. Interpretar el manual procedimental del área de lavandería y manual del fabricante, a fin de realizar las tareas optimizando los resultados.

CE3.2. Analizar las condiciones internas referidos a espacios y equipamientos, para definir la contratación para la prestación de servicios externos y los arreglos menores.

CE3.3. Identificar los espacios adecuados para la lavandería teniendo cuenta instalaciones: agua, electricidad, zona de secado, planchado y arreglos menores.

CE3.4. Describir los mobiliarios, equipo y maquinarias del área de lavandería que han de mantenerse en constante funcionamiento.

CE3.5. Identificar los insumos necesarios para el desarrollo de las tareas en lavandería de manera a mantener la calidad del servicio.

CE3.6. Aplicar procedimientos de control a través de los documentos (fichas, planillas, acuse de recibido/entrega) emitidos desde y para el Área de Gobernancia.

CE3.7. Resolver los casos prácticos planteados en el aula y referidos a procedimientos de control del área de lavandería:

- Documentación necesaria.
- Clasificación de prendas para el tratamiento externo.
- Indicaciones y resultados esperados.
- Simulación de control y verificación para la recepción de blancos y prendas varias a ser lavadas.
- Desarrollo de procesos de clasificación, lavado, planchado y presentación de ropa de uso en alojamientos y de clientes.
- Arreglos en prendas de vestir y de blancos (cortes, sustituir cremallera y botones, zurcidos invisible, dobladillo).
- Instrucciones que dar al supuesto personal dependiente.
- Control de resultados intermedios y finales.

CE3.8. Demostrar una actitud de responsabilidad en las tareas encomendadas.

CE3.9. Demostrar un comportamiento ético en el manejo de distintos escenarios.

Contenidos formativos

Contenidos conceptuales

Limpieza y acondicionamiento de habitaciones y áreas públicas:

- Estándares de calidad.
- Manual procedimental para el Área de Gobernancia.
- Maquinaria y equipos del Área de Gobernancia:
- Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
- Ubicación y distribución.
- Limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas. Tipos de limpieza. Materiales utilizados.
- Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material propio del departamento.
- Tipos de lavado: material, tejido y color.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Documentación impresa/digital (fichas, planillas, hoja de pedidos de materiales e insumos, inventario, control de stock) del área.
- Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.

Decoración y ambientación:

- Decoración y ambientación de habitaciones y áreas públicas del establecimiento.
- Estilos y características arquitectónicas del mobiliario de habitaciones y áreas públicas.
- Medidas básicas y tipos de mobiliario según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría del alojamiento.
- Ubicación y distribución del mobiliario.
- Recursos y tipos de decoración.
- Ambientación musical.
- Sistemas de iluminación.
- Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación, caracterización según tipo, categoría y fórmula.
- Decoración floral y frutal
- Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18, Categorización Hotelera
- Layout (manual o disposición internos).

Procesos del área de lavandería:

- Administración y control diario de la producción en el área de lavandería.
- Equipamientos propios del área de lavandería.
- Manual de funcionamiento de los equipos: tiempo de uso y mantenimiento.
- El agua, productos químicos, temperatura y tipos de suciedad.
- Rutinas de mantenimiento preventivo.
- Documentos de uso interno para registro de procesos y novedades.
- Sistema de arreglos en prendas de vestir y de blancos (cortes, sustituir cremallera y botones, zurcidos invisible, dobladillo).
- Ropa de clientes: clasificación, tratamiento de prendas y complementos.
- Procesos externalizados de lavandería:
- Identificación de los kilos de ropa que se va a externalizar.
- Identificación de los distintos tejidos y materiales.
- Estudio de las temporalizaciones de la empresa y reposición de material.
- Búsqueda de proveedores.
- Evaluación de los costes y control de la calidad, seguridad e higiene

Contenidos procedimentales

Aplicación de los procedimientos de limpieza en áreas públicas y habitaciones:

- Utilización del manual de procedimientos del Área de Gobernancia.
- Manejo de maquinaria y equipos del departamento de pisos
- Aplicación de técnicas, procedimientos, modos de operación y de control característicos.
- Técnicas de puesta a punto de las habitaciones y áreas públicas.
- Técnicas de limpieza de áreas públicas y habitaciones.
- Llenado de las fichas y documentos propios del área.
- Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del Área de Gobernancia.
- Aplicación de la Norma Paraguaya- PNA 50 018 18, Categorización Hotelera

Técnicas decorativas y de ambientación:

- Identificación de la ambientación básica según categoría del establecimiento.
- Aplicación del *layout* (manual o disposición internos).

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Técnicas decorativas: clasificación, descripción y aplicación.
- Realización de arreglos florales y frutales. Técnicas y aplicaciones.

Técnicas propias del área de lavandería:

- Identificación de equipamientos propios del área.
- Utilización de manuales de funcionamiento de equipos: tiempo de uso y mantenimiento.
- Llenado de documentación de uso interno para registro de procesos y novedades.
- Análisis de los tipos de agua en función de sus aplicaciones y medidas correctivas que se deben emplear en cada caso.
- Análisis y evaluación de productos de limpieza: rendimientos, utilización, riesgos.
- Clasificación de ropa para el lavado y para el planchado.
- Aplicación de técnicas de arreglos en prendas de vestir y de blancos (cortes, sustituir cremallera y botones, zurcidos invisible, dobladillo).

Contenidos actitudinales

- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de los trabajos.
- Hábito de lectura de los manuales y etiquetas antes de utilizar los equipos y lavado de prendas.
- Valoración de la importancia de registrar las actividades realizadas y las novedades en cada turno de trabajo.
- Asunción de responsabilidades en la realización de las tareas.
- Actuación ética en las actividades realizadas.
- Respeto y cumplimiento de las órdenes de sus superiores.
- Interés por el aprendizaje.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

Local/Infraestructura:

Espacio	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
Aula polivalente	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
Taller de gobernancia	40 m ²	60 m ²

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Material de oficina diverso.
- Impresos y documentos administrativos.
- Documentación informativa sobre maquinarias utilizadas en área de lavandería y equipos de limpieza.
- Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18, Categorización Hotelera.
- Guía de Interpretación de la Norma de Categorización.
- Secretaria Nacional de Turismo. Resol. N° 956-2017 Modificación parcial de la 332-10 Categ. H y HX
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020

Taller de Alojamiento – Área de Gobernancia

Office: Materiales, mobiliarios e insumos

- Estante para ubicación de productos
- Estante para ubicación de materiales
- Juego de sabanas
- Juego de toallas (gramaje y tramado)
- Juego de manteles y servilletas
- Juego de trapos secadores (multiusos)
- Neceser con elementos varios para costura y pequeños arreglos (hilos varios colores, tijera, cinta métrica, dedal, alfileres, etc.)
- Utensilios para lavado menores (baldes, latonas, cepillos de cerdas suave y fuertes, químicos para la limpieza)
- Mesa para planchado
- Mesa para doblado y verificación de blancos.

Lavandería: Máquinas y equipos

- Plancha y materiales para el planchado (apresto para ropas)
- Lavarropas
- Secarropas
- Neceser con elementos varios para costura y pequeños arreglos (hilos varios colores, tijera, cinta métrica, dedal, alfileres etc.)
- Utensilios para lavado menores (baldes, latonas, cepillos de cerdas suave y fuertes, químicos para la limpieza)

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Mesa para planchado
- Mesa para doblado y verificación de blancos
- Perchas

Habitación: zona anexa

- 1 cama
- 1 colchón
- 1 cabecera
- 2 almohadas
- 2 mesitas de luz
- 2 veladores
- Un estante
- Una silla
- Una mesa u escritorio
- 2 tapetes

Elaborado por: Equipo A y DF-CIMA

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos

Nombre del módulo	Gestión del Área de Gobernancia	Código	MF0133_3
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Gestor del Área de Gobernancia en establecimientos hoteleros y extra hoteleros.		
Código del perfil profesional	HOSP 0073_3		
Nivel de competencia (CNPP)	3 (tres)		
Duración del módulo	120 horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación <ul style="list-style-type: none"> - Educación Media, concluida. - Educación Media Abierta, concluida. - Educación Media para Personas Jóvenes y Adultas, concluida. - Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 2 de cualificación. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o, - Título de Técnico Superior o, - Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo. 	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral
Competencias pedagógicas <ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor / docente en cualquier especialidad o, - Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o - Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica. 			
Perfil de salida del participante	Una vez concluido los “5” módulos, el participante tendrá el perfil de <i>“Gestión del Área de Gobernancia en Establecimientos Hoteleros y Extra Hoteleros”.</i>		

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<p>Otras ocupaciones y puestos de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobernanta de Hotel - Sub gobernante de Hotel - Servicios - Servicios de cuidados personales, limpieza y servicios similares - Limpiadores de oficina, hoteles, hospitales y otros establecimientos
--	--

Objetivo General	Gestionar el Área de Gobernancia
Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *	
RA.1. Elaborar planes de trabajo semanal/mensual según ocupación, calendario y disponibilidad de recursos humanos y materiales.	
<p>CE1.1. Identificar la información necesaria para la confección de plan de trabajo del Área de Gobernancia, valorando los procesos del área y evitando inconvenientes posteriores por omisión de los datos.</p> <p>CE1.2. Describir los recursos humanos y materiales necesarios para la ejecución del plan de trabajo.</p> <p>CE1.3. Interpretar la información relevante brindada por el área de recepción con el fin de lograr el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.</p> <p>CE1.4. Diseñar un plan de trabajo semanal/mensual basado en la disponibilidad de recursos humanos y materiales teniendo en cuenta los horarios laborales y equipos de trabajo.</p> <p>CE1.5. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a la planificación de trabajo semanal/mensual y a partir del supuesto informe recibido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificación de la información recibida del Área de Recepción. - Identificación de las tareas propias del área. - Elaboración de un plan de trabajo: semanal y mensual con base en la ocupación. <p>CE1.6. Demostrar un comportamiento ético en el manejo de distintos escenarios, para la planificación de actividades propias del área.</p>	
RA.2. Elaborar el presupuesto del Área de Gobernancia, identificando costes realizando el control presupuestario y aplicando los procedimientos establecidos.	
<p>CE2.1. Identificar los tipos de costes del Área de Gobernancia comparándolos en diferentes tipos de establecimientos de alojamiento.</p> <p>CE2.2. Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios de alojamiento.</p> <p>CE2.3. Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados en las actividades de alojamiento, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describiendo la estructura de dichos presupuestos.</p> <p>CE2.4. Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.</p> <p>CE2.5. Aplicar los códigos/siglas de referencia en la carga de alimentos, servicios, materia prima, equipos y otros al sistema de gestión</p> <p>CE2.6. Completar los ítems/casillas del presupuesto con la información correspondiente y veraz, fomentando el trabajo bien hecho y reduciendo los inconvenientes posteriores.</p> <p>CE2.7. Aplicar técnicas de control presupuestario, manteniéndose dentro de los rangos permitido por indicadores de pérdidas o desviaciones.</p> <p>CE2.8. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a la elaboración de presupuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación del tipo de presupuesto a ser elaborado según los datos consignados. - Elaboración de una planilla con los insumos y costos, obteniendo como resultado las cantidades necesarias para la realización de las tareas en un tiempo determinado. - Confección de la previsión económica para el siguiente periodo. 	

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

CE2.9. Mostrar respeto, rigurosidad y honradez en la elaboración de presupuestos, ajustándose en todo momento a la normativa vigente.

CE2.10. Demostrar una actitud de responsabilidad en el cuidado y uso de materia prima, equipos y otros.

RA.3. Analizar la función de gestión de personal para lograr su adaptación a las demandas derivadas de la estructura organizativa del establecimiento y de cada puesto de trabajo del Área de Gobernancia.

CE3.1. Enumerar las responsabilidades y necesidades que deben ser cubiertas por el puesto, teniendo en cuenta el tipo de establecimiento y la clientela.

CE3.2. Explicar el organigrama del área, indicando el orden jerárquico directo e indirecto con relación a los puestos y las actividades de su área e interdepartamentales.

CE3.3. Describir las funciones y responsabilidades que se desarrollan en cada puesto laboral del Área de Gobernancia, basado en la ergonomía y salud ocupacional.

CE3.4. Explicar las buenas prácticas aplicadas en el área, cumpliendo con la Gestión de calidad y buenas prácticas basadas en el Manual de buenas prácticas del Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT).

CE3.5. Comparar diversos manuales reales de procedimientos del Área de Gobernancia, identificando puntos comunes y no comunes, y aportando alternativas de mejora.

CE3.6. Realizar en caso práctico planteado en el aula y referido a las funciones y responsabilidades de los puestos laborales del Área de Gobernancia:

- Identificación de las funciones de cada puesto laboral.
- Detalle de las responsabilidades inherentes a cada puesto laboral.
- Asignación de tareas a cada puesto laboral para completar las actividades diarias que se realizan en áreas de lavandería, áreas públicas y pisos/habitaciones.
- Resumen de la importancia del uso de buenas prácticas en las actividades cotidianas y consecuencias que puede tener para el establecimiento si no se cumplen.

CE3.7. Realizar en un caso práctico de referido a la incorporación e integración personal de varios miembros del equipo de trabajo:

- Explicación de un supuesto manual de acogida del establecimiento.
- Asignación a los supuestos nuevos empleados los diferentes puestos de trabajo.
- Redacción y explicación de las funciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
- Elaboración de una breve información sobre el establecimiento, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
- Aplicación de técnicas para la comunicación intragrupo entre los supuestos miembros del departamento, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad como medida de motivación y exigiendo responsabilidades.

CE3.8. Reconocer la importancia de fomentar el buen ambiente, cordialidad y reconocimiento de la labor realizada.

RA.4. Aplicar técnicas de selección, formación y evaluación del personal dependiente, elaborando requerimiento del puesto, acompañando en las entrevistas, evaluando e informando del resultado obtenido a los superiores

CE4.1. Identificar los perfiles que se necesitan para cubrir los diferentes puestos laborales en el Área de Gobernancia, basados en el manual de funciones.

CE4.2. Aplicar procesos de selección de personal (interno/externo) teniendo en cuenta el perfil requerido para cada puesto.

CE4.3. Explicar las técnicas de entrevistas laborales más utilizadas para el reclutamiento de personal.

CE4.4. Aplicar las técnicas de valoración cognitiva, actitudinal, procedimental al personal, motivando a nuevas iniciativas, a la creatividad y trabajo en equipo, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

CE4.5. Aplicar técnicas de inducción y evaluación del personal postulante al puesto laboral.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

CE4.6. Explicar los planes formativos para la capacitación del personal, de manera a contar con un camino formativo institucional.

CE4.7. Realizar en caso práctico planteado en el aula y referido a la selección, formación y evaluación de su personal:

- Identificación de los requerimientos necesarios del puesto laboral a ser cubierto
- Descripción de las aptitudes y actitudes necesarias para el desarrollo de una de las funciones en el Área de Gobernancia.
- Presentación de un calendario de actividades de capacitación para personal del área.
- Explicación del proceso de selección de personal.
- Demostración de actitud pasiva y conciliadora en la labor de la entrevista.

CE4.8. Demostrar respeto, rigurosidad y honradez en la evaluación del futuro personal dependiente.

CE4.9. Crear un ambiente de aprendizaje constante a lo largo de la vida laboral.

RA.5. Aplicar técnicas de compra para el aprovisionamiento externo del Área de Gobernancia, contactando con empresas suministradoras de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CE5.1. Identificar los recursos materiales, dependiente de empresas externas (proveedor), por tratarse de productos específicos para el sector alojamiento.

CE5.2. Elaborar una lista de empresas proveedoras, teniendo en cuenta: volumen, cantidad, condición de entrega, respuesta a los pedidos realizados como también mejores opciones en la comercialización.

CE5.3. Rellenar fichas sobre pedidos de recursos, con todos los datos necesarios para la adquisición del material solicitado, teniendo en cuenta el tiempo (pedido/entrega).

CE5.4. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos al aprovisionamiento a través de empresas externas:

- Descripción de los recursos materiales, que son proveídos por proveedores externos (específicos).
- Comparación de las condiciones de entrega de los proveedores a fin de trabajar con el más conveniente según nuestros requerimientos y necesidades.
- Descripción del proceso para la adquisición de los recursos, teniendo en cuenta los trámites internos (tramites interdepartamental).
- Demostración de un comportamiento ético en el manejo y elaboración de pedidos de recursos materiales.

CE5.5. Mostrar una actitud de responsabilidad en el cuidado en la elaboración del pedido de recursos.

Contenidos formativos

Contenidos conceptuales

Planificación de actividades del Área de Gobernancia

- Plan de trabajo: procesos y técnicas.
- Funciones del Área de Gobernancia.
- Documentación interna (planillas, informes, y otros).
- Recursos materiales y humanos.
- Ética: concepto y aplicación en diferentes ámbitos.
- Horarios laborales Código laboral.

Presupuesto, estructura y control:

- Presupuesto: Estructura, elaboración y control.
- Previsiones y sistema de control
- Códigos/siglas de referencia (alimentos, servicios, materia prima, equipos, etc.) para carga en el sistema informático.
- Sistema de verificación de desviaciones económicas.
- Uso adecuado de insumos y materiales en la labor diaria.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

Dirección de personal dependiente:

- Puestos laborales. Nivel en la estructura, funciones, características del puesto.
- Manual de buenas prácticas del SNCT.
- Gestión de calidad en establecimiento de alojamiento
- Técnicas de motivación al personal dependiente.

Selección de Personal –inducción:

- Procesos de selección de personal.
- Manual de funciones del establecimiento (área involucrada)
- Perfil del personal: Criterios necesarios para la contratación.
- Planes formativos de capacitaciones.
- Perfil: requerimientos (rango de edad, conocimientos previos y otros)

Suministro de recursos materiales externos al establecimiento:

- Recursos materiales e insumos especiales para alojamiento.
- Proveedores: Bases de datos, acuerdos, condiciones de entrega y comercialización.
- Documentación interna: Fichas (impresa y digital).
- Procesos Internos: Solicitud de material específico para alojamiento.

Contenidos procedimentales

Distribución de funciones del Área de Gobernancia

- Empleo de la Información recibida
- Identificación de las funciones propias del área.
- Selección de recursos humanos y materiales adecuados al Plan de trabajo
- Elaboración de un Plan de trabajo: semanal / mensual.
- Distribución de las tareas según informe del Área de Recepción.

Elaboración de presupuesto del área

- Elaboración de presupuestos
- Utilización de la dosificación indicada en los materiales
- Utilización de códigos y las siglas del ámbito de alojamiento
- Llenado de planillas presupuestarias
- Aplica técnicas de control presupuestario.

Gestión de recursos humanos del Área de Gobernancia

- Interpretación del Organigrama: Relación directa e indirecta entre áreas.
- Organización de las tareas del Área de Gobernancia
- Aplicación de las buenas practicas
- Aplicar técnicas de motivación al personal
- Participación activa en la selección del personal.
- Aprecia la productividad y rendimiento del equipo.

Puestos Laborales: Funciones y admisiones

- Identificación de las tareas propias del área.
- Aplicación de procesos de selección de personal.
- Aplicación de la técnica de entrevista laboral.
- Aplicación de técnica de inducción y de evaluación.
- Aplicación de planes formativos.

Aprovisionamiento de Recursos materiales

- Identificación de empresas proveedoras
- Clasificación de materiales, provistas por empresas del ramo.
- Clasificación de proveedores según criterios de la empresa

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Manejo del sistema de gestión y documentación impresa para el llenado

Contenidos actitudinales

- Fomento de la Ética en el trato con proveedores.
- Trato cordial y actitud servicial en todo momento.
- Orden y limpieza en las áreas de piso y áreas públicas.
- Disciplina en aplicación de protocolos y planes.
- Actitud de trabajo en equipo en la ejecución de las tareas.
- Ser consciente del uso racional y adecuado de los insumos y materiales.
- Respeto a los superiores.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

Local/Infraestructura:

Espacio	<i>Hasta 20 estudiantes</i>	<i>Hasta 40 estudiantes</i>
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
<i>Taller de gobernancia</i>	40 m ²	60 m ²

Infraestructuras básicas

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Expositores de material informativo del área.
- Ediciones sobre Colchones, blanquería, equipos de limpieza etc.
- Impresos y documentos administrativos (fichas, planillas etc.)
- Planchetas, sujetas hojas (tamaño oficio)
- Código del Trabajo. Ley N° 213/1993.
- Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18, Categorización Hotelera.
- Guía de Interpretación de la Norma de Categorización.
- Secretaria Nacional de Turismo. Resol. N° 956-2017 Modificación parcial de la 332-10 Categ. H y HX
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020.

Taller de Alojamiento – Área de Gobernancia.

Office: Materiales, mobiliarios e insumos

- Estante para ubicación de productos
- Estante para ubicación de materiales
- Juego de sábanas
- Juego de toallas (gramaje y tramado)
- Juego de manteles y servilletas
- Juego de trapos secadores (multiusos)
- Neceser con elementos varios para costura y pequeños arreglos (hilos varios colores, tijera, cinta métrica, dedal, alfileres etc.)
- Utensilios para lavado menores (baldes, latonas, cepillos de cerdas suave y fuertes, químicos para la limpieza)

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Mesa para planchado
- Mesa para doblado y verificación de blancos.
- Cuadro/cartel informativo (para colocar el plan de trabajo e informaciones varias).
- Estante con puerta (5 niveles mínimos para el office)
- Lavandería: Máquinas y equipos
- Plancha y materiales para el planchado (apresto para ropas)
- Lavarropas
- Secarropas
- Neceser con elementos varios para costura y pequeños arreglos (hilos varios colores, tijera, cinta métrica, dedal, alfileres etc.)
- Utensilios para lavado menores (baldes, latonas, cepillos de cerdas suave y fuertes, químicos para la limpieza)
- Mesa para planchado
- Mesa para doblado y verificación de blancos
- Perchas

Habitación: zona anexa

- 1 cama
- 1 colchón
- 1 cabecera
- 2 almohadas
- 2 mesitas de luz
- 2 veladores
- Un estante
- Una silla
- Una mesa u escritorio
- 2 tapetes

Elaborado por: Equipo A y DF-CIMA

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos

Nombre del módulo	Atención a los pasajeros/huéspedes	Código	MF0095_2
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Gestor del Área de Gobernancia en establecimientos hoteleros y extra hoteleros.		
Código del perfil profesional	HOSP 0073_3		
Nivel de competencia (CNPP)	2 (dos)		
Duración del módulo	80 horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación <ul style="list-style-type: none"> - Educación Escolar Básica, concluida. - Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas, concluida. - Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación). - Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o, - Título de Técnico Superior o, - Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo. 	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral
Competencias pedagógicas <ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor / docente en cualquier especialidad o, - Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o - Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica. 			
Perfil de salida del participante	Una vez concluido los “5” módulos, el participante tendrá el perfil de <i>“Gestión del Área de Gobernancia en Establecimientos Hoteleros y Extra Hoteleros”.</i>		

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<p>Otras ocupaciones y puestos de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobernanta de Hotel - Sub gobernante de Hotel - Servicios - Servicios de cuidados personales, limpieza y servicios similares - Limpiadores de oficina, hoteles, hospitales y otros establecimientos
--	--

Objetivo General	Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos
Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *	
RA.1. Analizar la cultura de calidad aplicable en los establecimientos turísticos, describiendo los criterios, las herramientas y las buenas prácticas del sistema de calidad turística.	
<p>CE1.1. Explicar la cultura y sistema de calidad utilizada en los establecimientos turísticos, detallando la normativa aplicable y las incidencias más habituales en las prestaciones de los servicios.</p> <p>CE1.2. Describir los métodos utilizados habitualmente para evaluar la calidad del servicio prestado por una empresa/organización turística.</p> <p>CE1.3. Identificar condiciones determinadas de la prestación del servicio de la empresa/organización turística.</p> <p>CE1.4. Identificar procedimientos de calidad para la transmisión de información dentro de la empresa/organización turística.</p> <p>CE1.5. Fomentar las buenas prácticas en las actividades desarrolladas cada día, cumpliendo los estándares establecidos.</p> <p>CE1.6. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a la cultura de calidad en el proceso de atención en diferentes situaciones turísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis y síntesis de la información suministrada. - Detección de fallos - Confección de informes donde se recojan de manera estructurada y clara la situación detectada, conclusiones y alternativas que puedan suponer una mejora utilizando las herramientas de gestión e informáticas disponibles <p>CE1.7. Valorar la importancia de la cultura de calidad en la realización de las actividades diarias de los establecimientos turísticos.</p> <p>CE1.8. Demostrar capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad en la realización de las actividades.</p>	
RA.2. Aplicar técnicas y habilidades de comunicación en situaciones de atención/asesoramiento al pasajero/huésped a fin de satisfacer sus expectativas.	
<p>CE2.1. Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de alojamiento o atención a huéspedes en diferentes situaciones turísticas.</p> <p>CE2.2. Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de atención al turista/cliente, diferenciando las barreras, puntos fuertes y débiles en el proceso de comunicación y los elementos necesarios para una comunicación efectiva.</p> <p>CE2.3. Describir las fases que componen el proceso de atención al pasajero/huésped a través de diferentes canales de comunicación: presencial, telefónico o telemático.</p> <p>CE2.4. Explicar los errores más habituales que se cometen en la comunicación no verbal y su impacto sobre el mensaje verbal que se pretende transmitir.</p> <p>CE2.5. Describir los fundamentos de la escucha activa, especificando los componentes actitudinales, los errores y las consecuencias de una comunicación no efectiva.</p>	

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

CE2.6. Identificar los tipos de clientes o usuarios en los diversos supuestos planteados en el aula, asociándolos al perfil y segmento idóneo.

CE2.7. Atender a supuestos pasajeros/huéspedes mediante conversaciones telefónicas o de contestación a consultas realizadas por correo electrónico, realizando las siguientes acciones:

- Identificación al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo y cortesía.
- Adaptación a la conversación a la situación de la que se parte.
- Obtención, en su caso, la información histórica del cliente acudiendo a la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
- Empleo de las técnicas y actitudes idóneas para el desarrollo de la comunicación.
- Registro de la información relativa a la consulta en la herramienta de gestión seleccionada a este efecto.

CE2.8. Aplicar en casos simulados en el aula de comunicación con pasajeros/huésped seleccionado la técnica más ajustada al tipo de cliente o usuario y a las características del servicio ofertado y manteniendo actitud de escucha activa, empatía y comunicación asertiva para:

- La interpretación de necesidades
- Respuesta a peticiones
- Aplicación de normas de seguridad
- Entrega de información general y turística

CE2.9. Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes o usuarios con asertividad, cortesía, amabilidad, discreción y confidencialidad, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información.

RA.3. Mantener actitudes de predisposición en la atención al cliente analizando la importancia de superar sus expectativas con relación al trato recibido.

CE3.1. Analizar las expectativas e intereses de diferentes tipos de clientes que utilizan los servicios turísticos.

CE3.2. Asociar la capacidad de empatía con las necesidades de los diferentes tipos de clientes, compañeros y/o colaboradores, que se relacionen en la prestación de servicios turísticos.

CE3.3. Valorar la importancia de mantener una actitud amable y cercana en el trato con el cliente que usufrutua los servicios turísticos.

CE3.4. Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, compañeros y/o colaboradores.

CE3.5. Valorar la importancia de la imagen corporativa cumpliendo los estándares estipulados.

CE3.6. Argumentar la importancia de la recogida de información sobre la satisfacción del usuario y los métodos básicos a aplicar para su valoración y cambios en caso de ser necesario,

CE3.7. Resolver los casos prácticos planteados en el aula, referidos a las actitudes de predisposición en la atención al cliente analizando la importancia de superar sus expectativas con relación al trato recibido:

- Respeto por la idiosincrasia de cada cultura.
- Reconocimiento de la existencia de diferentes modos de pensar y actuar en las diferentes culturas.
- Intervención al individuo y su entorno, reconociendo las diversas expresiones culturales de los sujetos individuales y colectivos, protegiendo las características propias del ser humano, el secreto profesional, el consentimiento informado y la autonomía de cada turista o cliente.
- Creación de una relación empática y respetuosa con el pasajero/huésped o cliente, acorde con la situación de la persona.
- Reconocimiento de las responsabilidades legales relacionadas con la autonomía y libertad del turista o cliente, así como la ley de protección de datos.

CE3.8. Reconocer las responsabilidades legales relacionadas con la autonomía y libertad del pasajero/huésped, así como la protección de datos personales.

RA.4. Aplicar técnicas de primeros auxilios, determinando la más adecuada en función de la situación y de acuerdo con los protocolos establecidos.

CE4.1 Explicar los tipos de accidentes y situaciones de emergencia sanitaria más habituales en actividades turísticas.

CE4.2. Identificar los protocolos de primeros auxilios, según tipo de contingencia y normativa vigente.

CE4.3. Identificar la existencia de una urgencia vital y los mecanismos de actuación previstos en diferentes casos de emergencias.

CE4.4. Explicar la técnica de reanimación cardio pulmonar (RCP) y los pasos para su secuencia de aplicación de acuerdo con los estándares internacionales aceptados.

CE4.5. Relacionar materiales/equipos y utilización de estos en diferentes situaciones de urgencias.

CE4.6. Aplicar las técnicas necesarias de primeros auxilios en diferentes supuestos planteados en el aula, referidos a la existencia de:

- Fracturas
- Cortaduras
- Quemaduras
- Descargas eléctricas
- Intoxicaciones
- Hemorragias
- Luxaciones
- Maniobras de reanimación cardio pulmonar (RCP)

CE4.7. Describir los equipos de extinción de incendio, explicando su utilidad en función del tipo de fuegos y origen.

CE4.8. Explicar el manejo de los extintores, detallando los cuidados que deben ser aplicados para mantenerlos en óptimas condiciones de uso.

CE4.9. Demostrar una actitud de responsabilidad en el cuidado de su salud y la de los demás aplicando las normas básicas.

RA.5. Atender las peticiones, quejas y reclamos planteados por los pasajeros/huéspedes, aplicando los procesos necesarios para su tramitación.

CE5.1. Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y privados de protección al consumidor y explicar su competencia.

CE5.2. Describir las consultas, quejas y reclamaciones más habituales que presenta un pasajero/huésped.

CE5.3. Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal (oral, escrito o medios electrónicos).

CE5.4. Describir el procedimiento administrativo legal de quejas y reclamaciones, según ámbito determinado.

CE5.5. Realizar en casos simulados de quejas o reclamos de clientes:

- La identificación de los elementos de la queja/reclamación.
- El argumento de las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente turístico, y creando un clima de confianza con él.
- La utilización de la escucha activa y las técnicas de asertividad.
- La orientación sobre los mecanismos extrajudiciales posibles.
- La identificación, de acuerdo con las reclamaciones, con qué área/s de la empresa y/u organismos se realizarían las gestiones, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- El registro de las quejas o reclamos en diversos formatos previamente establecidos.
- La redacción de los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos.
- La presentación de la solución final que demuestre la satisfacción del pasajero/huésped.

CE5.6. Aplicar en supuestos prácticos planteados en el aula técnica de fidelización de clientes y usuarios de servicios turísticos, seleccionando las idóneas para cada caso.

CE5.7. Aplicar en supuestos prácticos planteados en el aula las técnicas de mediación para la solución de posibles anomalías o errores en los servicios turísticos, con la finalidad de satisfacer a los clientes y usuarios.

Contenidos formativos

Contenidos conceptuales

La calidad en los servicios turísticos:

- Concepto y origen de la calidad.
- La gestión de la calidad en las empresas de servicios turísticos.
- Cultura de calidad
- Sistema de Calidad
- Herramientas de Calidad
- El control y el aseguramiento de la calidad.
- Incidencias habituales en la prestación de los servicios turísticos.
- La satisfacción del cliente. Control y medición.
- La excelencia en el servicio al cliente
- Objetivos de la empresa
- Manual de Buenas Prácticas del Sistema de Calidad Turística.
- La satisfacción de los clientes de servicios turísticos. Factores y percepción.
- La calidad y seguimiento de la atención al cliente. Documentación de seguimiento
- Normativa de calidad vigente para los servicios turísticos. (Senatur – Atención Ciudadana)
- Las normas ISO 9000. Funcionamiento de la certificación.

La comunicación y la atención a clientes de servicios turísticos:

- Protocolo de servicios.
- El proceso de atención al cliente/usuario de servicios turísticos.
- Pautas de comportamiento. Disposición previa. Respeto y amabilidad. Implicación en la respuesta.
- Tipología de clientes.
- Política de la empresa.
- Procesos de información y de comunicación.
- Comunicación verbal y no verbal.
- La imagen personal.
- Barreras en la comunicación con el cliente.
- Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
- Elementos de un proceso de comunicación efectiva.
- Estrategias y pautas para una comunicación efectiva.
- La escucha activa:
 - Concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva.
 - Signos y señales de escucha.
 - Componentes actitudinales de la escucha efectiva.
 - Errores en la escucha efectiva.
 - Consecuencias de la comunicación no efectiva.
- Protocolo y cortesía.

Primeros auxilios y combate a incendios en establecimientos turísticos:

- Protocolo de la empresa ante emergencias
- Primeros auxilios, ante:
 - Fracturas
 - Cortaduras

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Quemaduras
- Descargas eléctricas
- Intoxicaciones
- Hemorragias
- Luxaciones
- Reanimación cardiopulmonar (RCP)
- Prevención de incendios.

Peticiones, quejas y reclamos en establecimientos turísticos:

- El proceso de atención de peticiones, quejas y reclamos.
- Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones.
- El proceso de mediación.
- Documentación de la resolución de quejas y reclamos. Información que debe contener.
- Resolución de conflictos y mediación.
- Fidelización de clientes/usuarios de servicios turísticos.
- Normativa vigente sobre el manejo de quejas y reclamos en la prestación de servicios turísticos. (SENATUR – Atención Ciudadana).
- Ley N° 1334/1998: "De Defensa del Consumidor y del Usuario".
- Ley N° 5578/2016: "De uso obligatorio de desfibrilador externo automático (DEA), en lugares públicos y privados de concurrencia masiva".

Contenidos procedimentales

Aplicación del sistema de calidad en los servicios turísticos:

- Uso de herramientas del sistema de calidad en el proceso de atención.
- Cumplimiento de la Cultura de la Calidad.
- Fomento de las buenas prácticas.
- Resolución de casos prácticos de cultura de calidad en servicios turísticos.

Técnicas de comunicación y atención a clientes de servicios turísticos:

- Aplicación de técnicas de comunicación.
- Interpretación en la comunicación no verbal.
- Aplicación de habilidades técnicas en la escucha efectiva.
- Técnicas de asertividad.
- Resolución de requerimientos del huésped con relación a servicios ofrecidos por el establecimiento.
- Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
 - solicitud de información de localización.
 - solicitud de información de localización de producto.
 - solicitud de información de precio.
- Técnicas de protocolo y cortesía.
- Técnicas de fidelización de clientes/usuarios de servicios turísticos

Técnicas de primeros auxilios:

- Identificación de la emergencia sanitaria y selección del protocolo de actuación en función de la emergencia existente.
- Técnicas de primeros auxilios según contingencia:
 - Fracturas
 - Cortaduras
 - Quemaduras
 - Descargas eléctricas
 - Intoxicaciones
 - Hemorragias

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Técnicas de reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Utilización de los equipos portátiles de extinción de incendio de acuerdo con el tipo de fuego, causa y origen del incendio.

Manejo de quejas y reclamos:

- Actitud de mediación y conciliación.
- Técnicas atención a quejas y reclamos.
- Registro de documentación en el manejo de quejas y reclamos.
- Técnicas de fidelización de clientes
- Técnicas de mediación.

Contenidos actitudinales

- Valorar la importancia de la cultura de la calidad en las actividades diarias en la prestación de servicios turísticos.
- Actuar con responsabilidad en las actividades diarias.
- Actuar con ética profesional en las actividades realizadas.
- Disciplina y rigurosidad en la aplicación de protocolos.
- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las tareas.
- Capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

Local/Infraestructura:

Espacio	<i>Hasta 20 estudiantes</i>	<i>Hasta 40 estudiantes</i>
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
<i>Taller de gobernancia</i>	40 m ²	60 m ²

Infraestructuras básicas

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Computadores suficientes en función del número de estudiantes, con conexión a Internet (pueden ubicarse en el laboratorio de informática o en el aula polivalente en el caso de disponer de carro portátil)
- Material de oficina diverso.
- Expositores de material informativo y promocional.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta.
- Impresos y documentos administrativos.
- Documentación informativa.
- Ley N° 213/1993: "Que establece el Código del Trabajo".
- Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18, Categorización Hotelera.
- Resolución SENATUR N° 956/2017: Secretaria Nacional de Turismo. "Modifica parcialmente la Resolución N° 332/2010: "Que reglamenta la inscripción en el Registro Nacional de Turismo y el funcionamiento de todos los prestadores de servicios turísticos".
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020.
- Norma Paraguaya - NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- Norma Paraguaya - NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN)

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos

Nombre del módulo	Idioma extranjero básico	Código	MF0134_2
Familia profesional	Hospital		
Perfil profesional	Gestor del Área de Gobernancia en establecimientos hoteleros y extra hoteleros.		
Código del perfil profesional	HOSP 0073_3		
Nivel de competencia (CNPP)	2 (dos)		
Duración del módulo	80 horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación <ul style="list-style-type: none"> - Educación Escolar Básica, concluida. - Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas, concluida. - Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación). - Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o, - Título de Técnico Superior o, - Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo. 	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral
Competencias pedagógicas <ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor / docente en cualquier especialidad o, - Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o - Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica. 			
Perfil de salida del participante	Una vez concluido los "5" módulos, el participante tendrá el perfil de <i>"Gestión del Área de Gobernancia en Establecimientos Hoteleros y Extra Hoteleros".</i>		

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<p>Otras ocupaciones y puestos de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobernanta de Hotel - Sub gobernante de Hotel - Servicios - Servicios de cuidados personales, limpieza y servicios similares - Limpiadores de oficina, hoteles, hospitales y otros establecimientos
--	--

Objetivo General	Comunicarse en idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional.
Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *	
RA.1. Identificar las ideas procedentes de la información oral a nivel básico en idioma extranjero, iniciando una comunicación sobre la temática brindada.	
<p>CE1.1. Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.</p> <p>CE1.2. Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal - identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.</p> <p>CE1.3. Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.</p> <p>CE1.4. Realizar en casos prácticos planteados en el aula la interpretación de comunicaciones orales en el idioma extranjero, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los requerimientos formulados oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior. - Identificar los elementos no verbales de la comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida. - Ejecutar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo. - Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje. 	
RA.2. Identificar el objetivo de la información y documentación escrita (impresa/digital) en idioma extranjero con un nivel de usuario básico, emitiendo una respuesta sobre el tema.	
<p>CE2.1. Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.</p> <p>CE2.2. Interpretar el mensaje de cartas u otros medios de comunicación impresos, como también de correos electrónicos y otros de carácter formal, oficial o institucional como para poder responder en consecuencia.</p> <p>CE2.3. Localizar información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, a fin de reconocer las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.</p> <p>CE2.4. Identificar la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses a fin de brindar información certera.</p> <p>CE2.5. Realizar en supuestos casos prácticos de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los tipos de información solicitada en cada apartado a fin de dar respuestas completas. - Describir las características del tipo de documento incorporando la información demandada. 	

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Obtener información específica tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar expresiones específicas del ámbito profesional.
- Traducir contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Evidenciar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

CE2.6. Emplear la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro según sea el caso.

CE2.7. Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

RA.3. Expresarse oralmente en idioma extranjero con un nivel de usuario básico, utilizando la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación

CE3.1. Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

CE3.2. Realizar en supuestos casos prácticos de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario acorde, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Brindar información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

CE3.3. Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

CE3.4. Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, a fin de intercambiar información y opiniones.

CE3.5. Utilizar corrección léxica específica del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

RA.4. Emplear documentación con textos sencillos y coherentes, teniendo en cuenta la terminología al uso, brindando respuestas usuales.

CE4.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE4.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

CE4.3 Realizar en supuestos casos prácticos de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Seleccionar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir las características esenciales de la información o requerimiento propuesto de los materiales escritos del caso práctico.
- Expresar la aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complementar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Solicitar disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos

Contenidos formativos

Contenidos conceptuales

Sentido general de la información oral:

- Gramática sobre usos y expresiones.
- Técnicas de comunicación.
- Características del establecimiento.
- Cultura de los turistas de habla (según idioma extranjero).

Información y documentación escrita:

- Política de la empresa – formatos de documentos (cartas, e-mail, mensajes cortos, presupuestos, etc.)
- Datos básicos de un documento (nombre, fecha, hora, cantidad de pasajero, tarifa y otros)
- Técnicas de comunicación.
- Materiales impresos de comunicación (carteles, afiches y otro).

Aspectos técnicos de la actividad profesional:

- Normas de Protocolo y cortesía en el servicio del establecimiento.
- Manual de funciones.
- Aspectos socioculturales (costumbres - modismos)
- Técnicas de Comunicación (comunicación asertiva a superiores).

Terminología de uso, expresiones:

- Saludos y preguntas habituales del ámbito profesional.
- Generalidades del país (lengua extranjera). Ubicación, división política, capital, moneda, etc.
- Frases afirmativas y negativas de uso frecuente en conversaciones.

Contenidos procedimentales

Interpretación de informaciones orales

- Aplicar vocabulario técnico en su tarea diaria.
- Aplicar técnicas de trabajo en equipo en todo momento.
- Utilizar la comunicación no verbal en todo momento

Interpretación de la información escrita.

- Aplicar reglas gramaticales en el uso del idioma extranjero en documentos escritos.
- Identificar formatos de documentos utilizados en el ámbito profesional.
- Redactar diferentes tipos de documentos según necesidad y situación presentada.

Expresión Oral adaptado al canal de comunicación

- Aplicar protocolo de cortesía en la comunicación con el/los interlocutores adaptándose a canal de comunicación (presencial/Virtual).
- Manejo de herramientas y equipo informáticos en la comunicación.

Uso de terminologías y expresiones estructuradas en la respuesta.

- Manejo de documentación e información sencilla propia de la actividad profesional.
- Aplicar técnicas de atención a los pasajeros/huéspedes.

Contenidos actitudinales

- Asume responsabilidades en su ámbito laboral.
- Aplica criterios éticos en su quehacer diario.
- Disciplina en aplicación de protocolos y normativas.
- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las tareas.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Actitud de escucha.
- Valoración de la confidencialidad.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

Local/Infraestructura:

Espacio

Aula polivalente

Taller de gobernancia

Hasta 20 estudiantes

1,5 m² por estudiante

40 m²

Hasta 40 estudiantes

1,5 m² por estudiante

60 m²

Infraestructuras básicas

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Material de oficina diverso.
- Expositores de material informativo y promocional.
- Diccionario Idioma extranjero-español (digital, impresa del idioma a ser desarrollado)
- Materiales promocionales del país y la zona en idioma extranjero