



OFERTA DE EDUCACIÓN TÉCNICA:

Técnico General en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Código

81_TG_HOT

Horas

0

Nivel

2

Area

Hotelería y Turismo

PERFIL PROFESIONAL

Administrar las diferentes áreas del hotel, recepción, bar y restaurante, ama de llaves, cocina, mantenimiento y organización de eventos, aplicando habilidades técnicas y normativas nacionales e internacionales.

CARGO U OCUPACION

- Supervisor de Área
- Responsable de Área/Departamento
- Asistente de cocina
- Steward
- Asistente/ Responsable del área de Mantenimiento
- Asistente de Gerencia
- Recepcionista
- Jefe del área de recepción
- Responsable del área de Ama de llaves
- Camarista
- Mesero
- Barman

REQUISITO

16 años cumplidos.

Tercer año de secundaria aprobado.

DURACIÓN POR TURNO



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

- Duración turno de fin de semana 3 años
- Duración turno regular 1 año
- Duración turno nocturno

ÁMBITO PROFESIONAL

Desarrolla su actividad profesional en las empresas que brindan servicios de hospedaría, según la categoría, establecida por la ley 306: Ley de Incentivos para la Industria Turística de la República de Nicaragua.



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

MÓDULO TRANSVERSAL

Gestión de Calidad

Código: MT0010	Nivel: 1	Duración: 40 Horas
----------------	----------	--------------------

CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

C1: - Relacionar los aspectos básicos de la gestión de la calidad al contexto de las organizaciones.

- o CE1.1 Explicar los conceptos fundamentales de la gestión de calidad.
- o CE1.2 Relacionar los principios de la gestión de la calidad al contexto de las organizaciones.
- o CE1.3 Ejemplificar el funcionamiento de los procesos y su influencia en el logro de los resultados de una organización.
- o CE1.4 Describir las etapas del círculo de mejora de la calidad.

C2: - Aplicar herramientas sencillas de medición, análisis para la mejora de los procesos.

- o CE.2.1 Utilizar herramientas sencillas para graficar las actividades de los procesos
- o CE.2.2 Utilizar técnicas sencillas para redactar procedimientos o instrucciones de calidad.
- o CE.2.3 Utilizar herramientas de medición y análisis de los procesos.
- o CE.2.4 Identificar oportunidades de mejora de los procesos e implementar acciones necesarias para cumplir con los requisitos del sistema de calidad.

C3: - Identificar los diferentes sistemas de gestión de calidad que pueden implementarse en las organizaciones.

- o CE3.1 Describir los conceptos de normas y modelo de gestión de calidad.
- o CE3.2 Identificar los requisitos de las normas de calidad ISO9001 e ISO14000 y su utilidad en la organización.
- o CE3.3 Describir el Método de Calidad de las 5S y la importancia de su aplicación.
- o CE3.4 Relacionar los diferentes sistemas de calidad que pueden ser aplicados en las organizaciones.

C4: - Describir las acciones básicas para implementar un sistema de gestión de calidad en la organización.

- o CE4.1 Comprender los requisitos del sistema de calidad a aplicar en el contexto de la organización.
- o CE4.2 Llevar a cabo una revisión de la posición actual de la organización con respecto al sistema de calidad a aplicar.
- o CE4.3 Elaborar un plan de implantación del sistema de calidad.

CONTENIDOS

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

U1. - Introducción a la Gestión de la Calidad.

- 1. Conceptos fundamentales relativos a la Calidad.
- 1.1 Calidad.
- 1.2 Sistema de Gestión de la Calidad.
- 1.3 Personas.
- 1.4 Procesos.
- 1.5 Productos.
- 1.6 Servicios.
- 1.7 Gestión de Calidad.
- 2. Importancia de la Gestión de la Calidad.
- 2.1 Principios de Gestión de la Calidad.
- 3. Círculo de la mejora continua.
- 3.1 ¿Cómo implantar el Ciclo PDCA en una organización?.
- 3.2 Ejemplo de implantación del Ciclo PDCA..
- 3.3 Influencias del Ciclo PDCA de mejora continua en las normas ISO.
- Actividades de Autoevaluación.

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

U2. - Importancia de la Gestión de la Calidad.

- 1. Planeación de la calidad
- 2. Identificación y análisis de procesos para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
 - 2.1 Establecer metas y objetivos del SGC..
 - 2.2 Enfoque basado en procesos..
 - 2.3 Mapa de Procesos..
 - 2.4 Análisis de los procesos clave..
 - 2.5 Diagrama de Flujo.
 - 2.6 Fichas de Procesos..
 - 2.7 Identificación y Fichas de Indicadores.
 - 2.8 Gestión de la Documentación.
 - 2.9 Revisión de los Procesos..
 - 2.10 Política de Calidad..
 - 2.11 Capacitación..
- 3. Cuadro de Mando Integral(BSC).
- Ejercicios de Autoevaluación

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

U3. - Sistemas de Gestión de la Calidad

- 1. ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?
- 1.1 Ventajas del sistema de gestión de la calidad.
- 2. Definición de Norma de Gestión de la Calidad.
- 3. Definición de Modelo de Gestión de la Calidad.
- 3.1 Principales Modelos de Gestión de la Calidad..
- 4. Las Normas ISO.
- 4.1 ¿Qué son las Normas ISO?.
- 4.2 Normas ISO 9000 e ISO 14000.
- 4.2.1 Norma ISO 9000.
- Requisitos para la Implementación de la Norma ISO 9000.
- 4.2.2 Norma ISO 14000.
- Requisitos Para la Implementación de la Norma ISO 14000.
- 5. Sistema Nacional de la Calidad.
- 5.1 Normas Técnicas de Obligatorio Cumplimiento (NTON):.
- 4. El Método de Calidad de las 5S.
- Actividades de Autoevaluación.

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

U4. - Sistemas de Gestión de la Calidad.

- 1. Pasos para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.
- 1.1 Lograr el compromiso de la alta dirección y de los recursos humanos..
- 1.2 Identificar las expectativas de los clientes..
- 1.3 Determinar el tipo de sistema a seguir. .
- 1.4 Designar un responsable. .
- 1.5 Realizar el diagnóstico inicial. .
- 1.5.1 Análisis FODA.
- 1.6 Redactar el manual de calidad. .
- 1.7 Redactar el manual de procedimiento. .
- 1.8 Establecer los registros de calidad. .
- 1.9 Ejecutar auditorías o autoevaluaciones periódicas. .
- 2. Etapas para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000-2008
- 2.1 Análisis de la Situación Actual: .
- 2.2 Mapeo de Procesos. .
- 2.3 Documentación de Política y Plan de Calidad..
- 2.4 Elaboración de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo..
- 2.5 Elaboración del Manual de Calidad..
- 2.6. Capacitación..
- 2.7 Implementación..
- 2.8 Primera Auditoría Interna. .
- 2.9 Revisión General..
- 2.10 Acciones Correctivas y Preventivas.
- 2.11 Segunda Auditoría Interna..
- 2.12 Acciones Correctivas y Preventivas..
- 2.13 Procesos de Análisis y Mejora..
- 2.14 Auditoría Externa..
- 2.15 Certificación.
- Ejercicios de Autoevaluación.



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

REQUISITOS BÁSICOS

» Espacios e instalaciones

Aula con espacios de 45 m².

» Perfil profesional del formador

1. Dominio de los conocimientos de un Sistema la Gestión de Calidad, de la información y la documentación relacionada, que se acreditará mediante alguna de las formas siguientes:
2. Formación académica de Técnico en gestión de calidad, Técnico medio en gestión de calidad, Técnico superior en áreas relacionadas con este campo profesional.
3. Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
4. Competencia pedagógica acreditada preferiblemente por el Departamento de Formación Docente del INATEC, de lo contrario el Centro de Formación Profesional (Subdirector/a docente) deberá capacitar al/la docente mediante la planificación de encuentros de formación pedagógica con enfoque sobre gestión de calidad.

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

MÓDULO TRANSVERSAL

Higiene y seguridad del trabajo

Código: MT0020	Nivel: 1	Duración: 40 Horas
----------------	----------	--------------------

CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

C1: - Interpretar los conceptos relativos a la seguridad e higiene del trabajo, establecidos en la ley 618, para su aplicación en todos los ámbitos.

- CE1.1 Enumerar los conceptos relativos a la seguridad e higiene del trabajo, en su ámbito laboral y vida cotidiana.
- CE1.2 Promover los conceptos de la ley 618 (relativos a la seguridad e higiene del trabajo), en los centros de formación profesional y comunidades, mediante carteles y afiches.
- CE1.3 Realizar mesa redonda tomando como eje principal la importancia de la ley 618 (relativos a la seguridad e higiene del trabajo), en los centros de formación profesional y comunidades, mediante carteles y afiches.
- CE1.4 Expresar dominio del tema al explicar de manera precisa y auxiliándose de ayudas didácticas sugeridas por el docente; los conceptos básicos relacionados a la seguridad e higiene del trabajo.

C2: - Identificar los tipos de riesgos laborales presentes en los distintos ambientes de trabajo.

- CE2.1 Contextualizar de acuerdo a situaciones cotidianas y experiencias en su medio; un ejemplo de riesgo laboral.
- CE2.2 Clasificar los tipos de riesgos laborales, físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales según los lugares de trabajo.
- CE2.3 Clasificar los tipos de riesgos laborales en leves, graves, muy graves y mortales, según lo establecido en la ley 618.
- CE2.4 En situaciones simuladas y/o estudios de casos: identificar los tipos de riesgos laborales que se pueden presentar en los diferentes ámbitos laborales.

C3: - Identificar las enfermedades psicosociales y los tipos de riesgos específicos presentes en los distintos ambientes de trabajo.

- CE3.1 Explicar el concepto de enfermedades psicosociales y riesgos específico basados en su contextualización y aplicación práctica.
- CE3.2 Clasificar los tipos de enfermedades psicosociales, fatiga laboral, stress, insatisfacción laboral y envejecimiento prematuro de acuerdo a los ambientes de trabajo.
- CE3.3 Clasificar los tipos de riesgos específicos, trabajos de construcción, espacios confinados (pozos, silos, galerías subterráneas calderas entre otros) de acuerdo a sus características propias.
- CE3.4 Mencionar los equipos de protección y medios de seguridad que deben ser utilizados, para cada uno de los tipos de riesgos, de acuerdo a lo establecido en la ley 618.
- CE3.5 En situaciones simuladas y/o estudios de casos: enumerar los tipos de enfermedades psicosociales y riesgos específicos de los diferentes ámbitos laborales.

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

C4: - Identificar los procesos, normas y actores que intervienen en la gestión para la prevención y protección ante riesgos laborales y desastres naturales.

- CE4.1 Describir la estructura y el funcionamiento de la Comisión Mixta de una empresa, así como las funciones que tiene designada.
- CE4.2 Explicar los procesos e importancia de la evaluación de riesgos basados en la situación real de una empresa.
- CE4.3 Presentar y Fundamentar cada uno de los elementos que conforman el plan de prevención basados en el ámbito de la micro, mediana o gran empresa nicaragüense.
- CE4.4 Realizar un esquema de las señalizaciones y simbología utilizadas en una empresa para el cumplimiento de Normas y Procesos de Gestión para la prevención y protección ante riesgos laborales.
- CE4.5 Realizar un ejercicio del Proceso de evaluación de riesgos del lugar de permanencia laboral, considerando las normas y procedimientos establecidos para tal proceso.
- CE4.6 Elaborar un plan de prevención, atendiendo los resultados obtenidos en el ejercicio de evaluación de riesgos.
- CE4.7 Realizar un simulacro de evacuación de acuerdo al plan de prevención, tomando en cuenta los riesgos más comunes a los que están expuestos en sus lugares de instrucción.

CONTENIDOS

1 - Marco legal de la Seguridad e Higiene Laboral

- Higiene Industrial
- Seguridad del trabajo
- Condición insegura o peligrosa
- Condiciones de trabajo
- Ergonomía
- Actos inseguros
- Salud Ocupacional
- Ambiente de trabajo

2. - Higiene y seguridad ocupacional. Capítulo XX Art. 100 al 108

3. - Riesgos Profesionales, Capítulo II. Artículo 109 al 129

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

4. - Tipos de riesgos laborales

- Riesgos físicos
- Riesgos químicos
- Riesgos biológicos
- Riesgos ergonómicos
- Riesgos psicosociales

5. - Enfermedades psicosociales

- Fatiga laboral
- Stress,
- Insatisfacción laboral
- Envejecimiento prematuro

6. - Riesgos específicos

- Trabajos de construcción
- Espacios confinados (pozos, silos, galerías subterráneas calderas)



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

REQUISITOS BÁSICOS

» Espacios e instalaciones

Espacios Físicos Normados

Señalizaciones

Equipos de Seguridad

» Perfil profesional del formador

- 1.- Dominio de los conceptos, leyes que rigen la seguridad e higiene laboral y las técnicas para la identificación, priorización y atención a los riesgos laborales.
- 2.- Formación académica de Técnico medio, Técnico superior, Ingeniero Industrial o en áreas relacionadas con este campo profesional.
- 3.-Experiencia profesional, mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- 4.- Competencia pedagógica acreditada preferiblemente por el Departamento de Formación Docente del INATEC, de lo contrario el Centro de Formación Profesional (Subdirector/a docente) debe capacitar al docente mediante planificación de encuentros de formación pedagógica con enfoque sobre seguridad e higiene laboral.



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

MÓDULO TRANSVERSAL

Adaptación al cambio climático

Código: MT0040_2	Nivel: 0	Duración: 40 Horas
------------------	----------	--------------------

CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

C1: - Interpretar la importancia del ambiente y medidas para la mitigación de los efectos del cambio climático y el desarrollo sostenible en base a lo observado en el entorno.

- CE1.1 Explicar los conceptos relativos al ambiente y desarrollo sostenible, según su entorno.
- CE1.2 Identificar las medidas para la mitigación de los efectos del cambio climático sobre el ambiente y el desarrollo sostenible.
- CE1.3 Explicar la importancia de la promoción de medidas con el enfoque de producción más limpia en los espacios de trabajo y el entorno.
- CE1.4 Analizar el propósito de la ley No 217 y la aplicación de normas regulativas de la contaminación ambiental.

C2: - Analizar la importancia de la aplicación de un sistema de gestión ambiental en los procesos productivos.

- CE2.1 Explicar los beneficios de la aplicación de un sistema de gestión ambiental en los procesos productivos.
- CE2.2 Interpretar los principios y procedimientos de la norma UNE-EN ISO 14001:2004.

C3: - Analizar la importancia de la educación ambiental y la aplicación de las buenas prácticas para lograr la mitigación de los efectos del cambio climático.

- CE3.1 Implementar buenas prácticas para el manejo de residuo sólido, residual no peligroso y otros componentes contaminantes.
- CE3.2 Describir los riesgos ambientales a través de un análisis de su entorno de trabajo.
- CE3.3 Interpretar disposiciones y normativas de mejora del ambiente en el manejo integral de los residuos y otros contaminantes.

CONTENIDOS

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

1 - Introducción a la gestión ambiental

- Términos básicos
- Medio ambiente
- Recursos naturales
- Recursos naturales renovables
- Recursos naturales no renovables
- Desarrollo humano y ambiente
- La Contaminación y destrucción de los recursos naturales, como consecuencia de las actividades humanas y su impacto
- La contaminación ambiental
- Tipos de contaminación ambiental
- Problemática ambiental
- el cambio climático y sus efectos
- Medidas condicionantes para lograr la mitigación de los efectos del Cambio Climático
- Medidas de Mitigación
- Beneficios de la Implementación de producción más limpia
- Opciones de producción más limpia y su clasificación
- Objeto, carácter y propósito de la Ley N° 217 “Ley general del medio ambiente y los recursos naturales”
- Instrumentos normativos que regulan la contaminación ambiental
- Normativas
- Resoluciones
- Sanciones y multas de carácter ambiental en los procesos productivos

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

2 - Sistema de gestión ambiental

- Necesidad de un sistema de gestión ambiental en los procesos productivos
- ¿Qué es gestión ambiental?
- Objetivos y propósitos de la gestión ambiental
- Beneficios de la implementación de un sistemas de gestión ambiental
- Desventajas de la no adopción de un Sistema de gestión ambiental institucional
- Sistema de gestión ambiental normalizado
- La Norma UNE-EN ISO 14001:2004 principios y procedimientos de la norma UNE- EN ISO 14001:2004

3 - Gestión ambiental para la adaptación y mitigación a los efectos del cambio climático

- Educación ambiental, como un proceso dinámico y participativo
- Objetivos e importancia de la educación ambiental
- Manejo integral de los residuos sólidos, residuales no peligrosos y otros componentes contaminantes
- Importancia de la implementación de las buenas prácticas del manejo de los residuos
- Prevención de riesgos ambientales
- Identificación de los riesgos y aplicación de métodos de evaluación de incidentes y accidentes ambientales
- Acciones preventivas y correctivas para reducir las afectaciones ambientales
- Mejora de la gestión ambiental e identificación de medidas de mitigación en los espacios de trabajo
- Cumplimiento de las disposiciones normativas
- Actividades para el manejo de desechos Recolección manejo, tratamiento y disposición final de los desecho
- Medidas a tomar para fomentar las buenas prácticas de mejora de la gestión ambiental e identificación de medidas de mitigación a los efectos del cambio climático en los espacios de trabajo
- (Ejemplo aplicación de las aplicación de las cinco “R”)



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

REQUISITOS BÁSICOS

» Espacios e instalaciones

Espacios Físicos Normados

» Perfil profesional del formador

- 1.- Dominio de los conceptos de Adaptación al Cambio Climático y la documentación relacionada, que se acreditará mediante alguna de las formas siguientes:
- 2.- Formación académica de Técnico medio, Técnico superior, Ingeniero Industrial o en áreas relacionadas con este campo profesional
- 3.- Experiencia profesional, mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo
- 4.- Competencia pedagógica acreditada preferiblemente por el Departamento de Formación Docente del INATEC, de lo contrario el Centro de Formación Profesional (Subdirector/a docente) debe capacitar al docente mediante planificación de encuentros de formación pedagógica con enfoque sobre adaptación al cambio climático

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

MÓDULO TRANSVERSAL

Orientación laboral

Código: MT0060	Nivel: 0	Duración: 40 Horas
----------------	----------	--------------------

CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

C1 - Desarrollar Características personales y profesionales en el entorno de laboral

- CE1.1 Identificar habilidades para el puesto de trabajo
- CE1.2 Interpretar la importancia de los valores personal, origen y raíces sociales para el desempeño en el trabajo
- CE1.3 Demostrar confianza en sí mismo y en sus competencias profesionales para su mejor desempeño en el trabajo

C2 - Realizar la Búsqueda de Trabajo de manera efectiva, eficiente y eficaz

- CE2.1 Identificar el campo laboral, tomando en cuenta las habilidades adquiridas en el proceso de enseñanza-aprendizaje

CE2.2 - Elaborar su Hoja de Vida, haciendo uso de los criterios y procedimientos establecidos

- CE2.3 Aplicar a entrevista laboral, considerando las normas básicas de ética, etiqueta y protocolo
- CE2.4 Identificar los tipos de contrato de Trabajo mediante el estudio del Título II capítulo I y II del Código del Trabajo

C3 - Desarrollar habilidades que permitan la conservación del Trabajo

- CE3.1 Demostrar su vocación, para el trabajo en base a los conocimientos adquiridos en el proceso de enseñanza aprendizaje y la puesta en práctica de sus competencias, garantizando su estabilidad laboral.
- CE3.2 Mostrar las habilidades sociales adquiridas, con su entorno laboral

CONTENIDOS

1 - Preparándonos para el Trabajo

- Autovaloración Personal y Profesional
- Ejercicio "Mi Plan de Vida"
- Ciencias Formales y Ciencias Fáticas
- Observación y generación empírica
- Experimentación



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

2 - Buscando Trabajo

- Empresa potencial para el desarrollo de sus competencias
- Estructura de una Hoja de Vida
- Normas básicas de ética, etiqueta y protocolo
- Concepto y Tipos de Contrato de Trabajo

3 - Conservando mi Trabajo

- El entorno laboral
- Muestra asertividad y empatía con su colectivo de trabajo
- Habilidades sociales en su entorno laboral



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

REQUISITOS BÁSICOS

» Espacios e instalaciones

Aula con espacio de 45m²

» Perfil profesional del formador

1. Experiencia profesional de un mínimo de 1 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada preferiblemente por el Departamento de Formación Docente del INATEC, de lo contrario el Centro de Formación Profesional (Subdirector/a docente) deberá capacitar al/la docente mediante la planificación de encuentros de formación pedagógica con enfoque sobre orientación laboral.



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

MÓDULO TRANSVERSAL

Cultura Emprendedora

Código: MT007_0	Nivel: 0	Duración: 36 Horas
-----------------	----------	--------------------

CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

C1: - Analizar Programa Aprender, Emprender, Prosperar, tomando en cuenta los desafíos socioculturales del país.

- CE1.1: Interpretar fundamentos del Programa Aprender, Emprender, Prosperar de acuerdo al modelo educativo.
- CE1.2: Analizar competencias del emprendedor tomando en cuenta sus actitudes y aspiraciones.
- CE1.3: Analizar el ecosistema emprendedor nicaragüense, tomando en cuenta las políticas y programas de emprendimientos.

C2: - Aplicar motores de desarrollo del emprendimiento tomando en cuenta el entorno del país y las tendencias de innovación.

- CE2.1: Aplicar creatividad e innovación tomando en cuenta las técnicas y el tipo de emprendimiento.
- CE2.2: Implementar innovación estratégica emprendedora según la dirección del negocio.
- CE2.3: Dirigir estratégicamente el emprendimiento de acuerdo al proceso de planificación y gestión empresarial.

C3: - Administrar el emprendimiento como proyecto de vida sostenible tomando en cuenta el modelo de negocio.

- CE3.1: Gestionar el emprendimiento como proyecto de vida sostenible tomando en cuenta las metodologías para el desarrollo de proyectos.
- CE3.2: Implementar el modelo de viabilidad del emprendimiento tomando en cuenta la gestión comercial.
- CE3.3 Implementar claves del éxito para emprender tomando en cuenta el tipo de negocio.

CONTENIDOS

C1. - Programa Aprender, Emprender, Prosperar.

1.1 Fundamentos del Programa Aprender Emprender Prosperar

- Conceptualización del programa, Aprender, Emprender, Prosperar
- Emprendimiento
- Emprendedurismo
- Emprendimientos dinámicos
- Características principales
- Tipos de emprendimientos

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

- Entorno para emprender

1.2 Competencias del emprendedor

- **Generales**

- El proceso emprendedor
- Mitos sobre el emprendedor
- El Emprendedor gacela y dinámico
- Espíritu empresarial
- Actitudes emprendedoras
- Aspiraciones emprendedoras
- Liderazgos
- Tipos de liderazgo
- Técnica para mejorar el funcionamiento en el equipo
- La dinámica de grupos

- **Genéricas**

- Técnicas de escucha y comunicación
- Razonamiento Lógico
- Cumplimiento de Normas y Tareas
- Autoconfianza
- Autocontrol
- Sociocultural
- Estilos de manejo de la ira para la resolución de conflicto.

- **Específicas**

- Importancia de la propiedad intelectual
- Gestión del conocimiento
- El secreto empresarial

1.3 Ecosistema emprendedor de Nicaragua

- Funciones del ecosistema emprendedor
- Programas de fomentos al emprendimiento y financiación.
- Nicaragua emprende

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

- Economía Creativa – Procreativa
- Expopyme
- Guía del emprendedor

C2. - Motores de desarrollo del emprendimiento.

2.1 Aplicación de la creatividad y la innovación

- Conceptos de creatividad e innovación
- Importancia de creatividad e innovación
- Tipos de innovación
- Técnicas de creatividad e innovación
- Brainstorming
- Mapas mentales
- Técnica de SCAMPER

2.2 Innovación estratégica emprendedora

- La innovación en la organización
- Gestión de la innovación
- Análisis de la competencia y el efecto al emprender
- Ética en el emprendimiento

2.3 Dirección estratégica del emprendimiento

- Gestión empresarial del emprendimiento
- Proceso de planificación estratégica del emprendimiento
- Análisis estratégico del emprendimiento
- La estrategia propuesta
- Implantación y control estratégico del emprendimiento

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

C3. - El emprendimiento como proyecto de vida.

3.1 Gestión del emprendimiento

- Identificación de la idea
- Problema, Oportunidad, Necesidad (PON)
- Selección de la idea
- Descartes de ideas
- Metodología para el desarrollo de proyectos
- Ciclo del proyecto
- Pensamiento creativo para resolución de problemas de proyectos o productos existente.
- Metodología emprendimientos TIC

3.2 Modelo de viabilidad del emprendimiento

- Propuesta de valor
- Gestión comercial
- Viabilidad costos
- Venta del emprendimiento

3.3 Claves del éxito para emprender

-



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

REQUISITOS BÁSICOS

» Espacios e instalaciones

Aula de clases con capacidad de 25 estudiantes con un área de 60 metros cuadrados, debidamente equipada con luz, tomas corrientes, pupitres o sillas, ventilación adecuada/ Laboratorio de computación con 25 PC, aplicando los protocolos biosanitarios.

» Perfil profesional del formador

Perfil profesional del Facilitador/a

- Carrera profesional con nivel de licenciatura en administración de empresas, emprendimiento, economista, economía circular.
- Especialidad en Emprendimiento docente o en Gestión Empresarial, Investigación, Innovación y Desarrollo.
- Experiencia en Liderazgo y trabajo en equipo
- Experiencia en elaboración de modelos y planes de negocios
- Experiencia en investigación aplicada

Competencias pedagógicas:

- Mediador/a entre el conocimiento y el aprendizaje.
- Respetar la diversidad y ritmos en el proceso de aprendizaje.
- Promover la responsabilidad, autonomía, así como la igualdad y equidad de género.

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

MÓDULO TRANSVERSAL

Creatividad y Diseño

Código: MT015_0	Nivel: 0	Duración: 60 Horas
-----------------	----------	--------------------

CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

C1 - Diseñar soluciones a desafíos a través de técnicas y herramientas en el proceso creativo

- CE1.1 Emplear el proceso creativo en la resolución de desafíos tomando en cuenta sus fases.
- CE1.2 Aplicar técnicas de creatividad en la resolución de desafíos a través del cuestionamiento socrático, pensamiento lateral o la bisociación.
- CE1.3 Diseñar soluciones a contextos cotidianos mediante la técnica de bisociación. Aplicar herramientas de la creatividad en la resolución de desafíos mediante los seis sombreros, S.C.A.M.P.E.R, brainstorming y el círculo dorado.

C2 - Diseñar piezas gráficas digitales aplicando los fundamentos del diseño, la teoría del color y su composición.

- CE2.1 Aplicar los fundamentos del diseño gráfico en la conceptualización de productos y servicios tomando en cuenta las formas, objetos, texturas y espacios.
- CE2.2 Aplicar la teoría del color en la conceptualización de productos y servicios tomando en cuenta la creatividad en el arte gráfico y el diseño.
- CE2.3 Aplicar técnicas de composición de diseño en piezas tomando en cuenta el punto focal, equilibrio, ritmo, armonía, proporción, simplicidad.

C3 - Diseñar marca de productos y servicios que cumpla con las normas de identidad corporativa

- CE3.1 Definir los elementos de la marca de productos y servicios mediante los niveles de identificación corporativa, nombres descriptivos, Toponímicos, Simbólicos, Patronímicos, Contracciones, Logotipos, Isotipos, Apólogos
- CE3.2 Aplicar el test de validación a la marca de productos y servicios tomando en cuenta las características; Distintivo, Visible, Adaptable, Memorable, Universal, Atemporal, Simple
- CE3.3 Aplicar la psicología del color a la marca de productos y servicios tomando en cuenta el significado psicológico de cada color.
- CE3.4 Diseñar boceto de la marca de productos y servicios tomando en cuenta la retícula, los trazos, la tipografía y el color.

C4 - Diseñar productos y servicios a través de las técnicas y metodologías de investigación

- CE4.1 Aplicar la investigación de experiencia de usuario a la marca de productos y servicios mediante el journey map, mapa de empatía, entrevistas, grupo focales y encuestas.
- CE4.2 Crear Buyer personas de la marca de productos y servicios utilizando el journey map, mapa de empatía, propuesta de valor y desing thinking.
- CE4.3 Construir modelo de negocio Canvas de productos y servicios, tomando en cuenta el Segmento de mercado, propuesta de valor, Canales, relaciones con los clientes, fuentes de ingresos, recursos claves, actividades, asociaciones, estructura de costos

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

CONTENIDOS

3 - Creación de marcas

- 3.1 Elementos de la marca
 - 3.1.1 Nombres descriptivos
 - 3.1.2 Toponímicos
 - 3.1.3 Simbólicos
 - 3.1.4 Patronímicos
 - 3.1.5 Contracciones
 - 3.1.6 Logotipos
 - 3.1.6 Isotipos
 - 3.1.7 Apólogos
- 3.2. Test validación de marcas
 - 3.2.1 Distintivo
 - 3.2.2 Visible
 - 3.2.3 Adaptable
 - 3.2.4 Memorable
 - 3.2.5 Universal
 - 3.2.6 Atemporal
 - 3.2.7 Simple
- 3.3 Psicología del Color
- 3.4 Boceto
 - 3.4.1 Retícula
 - 3.4.2 Trazos
 - 3.4.3 Tipografía
 - 3.4.4 Color



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

1 - Creatividad

- 1.1 Proceso creativo
- 1.1.1 Fases del proceso creativo
- 1.2 Técnicas para estimular la creatividad
- 1.2.1 Cuestionamiento socrático
- 1.2.2 Pensamiento lateral
- 1.3 Herramientas para la creatividad
- 1.3.1 Seis sombreros para pensar
- 1.3.2 Scamper
- 1.3.3 Brainstorming
- 1.3.4 Circulo dorado
- 1.4 Bisociación

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

2 - Diseño

- 2.1 Fundamentos del diseño gráfico
 - 2.1.1 Formas
 - 2.1.2 Objetos
 - 2.1.3 Textura
 - 2.1.4 Espacios
- 2.2 Teoría del color
 - 2.2.1 Primarios
 - 2.2.2 Secundarios
 - 2.2.3 Terciarios
 - 2.2.4 Armonía
 - 2.2.5 Contraste
- 2.3 Técnicas de composición en el diseño gráfico
 - 2.3.1 Punto focal
 - 2.3.2 Equilibrio
 - 2.3.3 Ritmo
 - 2.3.4 Armonía
 - 2.3.5 Proporción
 - 2.3.6 Simplicidad

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

4 - Diseño de productos y servicios

- 4.1 Investigación de experiencia de usuario
 - 4.1.2 Journey Map
 - 4.1.3 Mapa de Empatía
 - 4.1.4 Entrevista
- 4.2.5 Grupo Focal
- 4.2.6 Encuesta
- 4.2 Creación de Buyer personas (perfil del cliente)
 - 4.2.1 Journey Map
 - 4.2.2 Mapa de Empatía
 - 4.2.3 Propuesta de Valor
 - 4.2.4 Design Thinking
- 4.3 Modelo de negocios Canvas



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

REQUISITOS BÁSICOS



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

MÓDULO TRANSVERSAL

Historia e Identidad Nacional

Código: MT0021_1	Nivel: 1	Duración: 60 Horas
------------------	----------	--------------------

CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

C1. - Analizar la evolución histórica y sociocultural de Nicaragua, tomando en cuenta el legado de nuestros antepasados originarios, heroínas, héroes y mártires con sentido de pertenencia.

- CE1.1. Identificar los primeros pueblos originarios que habitaron Nicaragua antes de la invasión de los europeos tomando en cuenta a la forma de vida, desarrollo socio y cultural.
- CE1.2. Interpretar el impacto de la Invasión y dominación de los europeos en Nicaragua tomando en cuenta el contexto histórico de la época.
- CE1.3. Analizar la resistencia indígena negra y popular en Nicaragua tomando en cuenta factores económico, históricos, sociales, políticos y culturales impuesto por los europeos.
- CE1.4. Analizar el proceso de independencia de Centroamérica y Nicaragua, tomando en cuenta causas ideológicas, políticas y económicas.
- CE1.5. Interpretar las causas de la guerra nacional antifilibustera en Nicaragua, tomando en cuenta los diferentes actores, factores políticos, sociales y económicos.
- CE1.6. Analizar la influencia de los británicos en la costa caribe de Nicaragua, según la forma de organización política.

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

C2. - Contextualizar las luchas históricas por la soberanía y autodeterminación nacional de Nicaragua, mediante el uso de fuentes bibliográficas, documentales y orales veraces destacando el patriotismo, valentía de los héroes, heroínas y mártires en la conformación de la identidad nacional.

- CE2.1. Analizar las intervenciones estadounidenses en Nicaragua y la soberanía nacional en el siglo XX, tomando en cuenta diversas perspectivas históricas, políticas, sociales y económicas.
- CE2.2. Identificar los defensores de la soberanía Nacional 1912-1934, tomado en cuenta el legado y resistencia heroica del General Benjamín Zeledón y Augusto Cesar Sandino.
- CE2.3. Describir la represión de la dictadura militar Somocista, tomando en cuenta condiciones socio económicas que permitieron la continuidad del aparato de dominación durante la década de los 50 en Nicaragua.
- CE2.4. Analizar el programa histórico del FSLN, tomando en cuenta la vigencia histórica del programa político de Sandino.
- CE2.5. Analizar el proceso de la revolución popular sandinista tomando en cuenta el legado de nuestros próceres, heroínas, héroes y mártires por la defensa de la identidad nacional y la soberanía del país.
- CE2.6. Identificar los estatutos de autonomía de las regiones de la costa caribe de Nicaragua, de acuerdo a marcos legales de los derechos de los pueblos originarios y afrodescendientes.
- CE2.7. Identificar las políticas de los gobiernos neoliberales, tomando en cuenta el impacto social, derechos humanos y en la democracia que afectaron al pueblo nicaragüenses.
- CE2.8. Describir los avances del Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional y las transformaciones sociales en Nicaragua de acuerdo al impacto en el desarrollo social, económico y político del país.
- CE2.9. Analizar las relaciones internacionales de Nicaragua en nuevo orden multipolar, tomando en cuenta cambios geopolíticos, económicos globales, interacciones de Nicaragua con diversas potencias y bloques regionales.

C3. - Valorar el patrimonio histórico, cultural y natural de Nicaragua, tomando en cuenta el legado de los pueblos originarios y afrodescendientes desde la diversidad intercultural y ancestrales.

- CE3.1. Analizar los conceptos generales del patrimonio nacional nicaragüense, tomando en cuenta los elementos tangibles e intangibles.
- CE3.2. Interpretar el marco jurídico del patrimonio nacional, de acuerdo a las leyes y decretos de protección del patrimonio histórico, cultural y natural de Nicaragua.
- CE3.3. Clasificar el patrimonio nacional según su tipo.

CONTENIDOS

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

1. - Evolución histórica y sociocultural de Nicaragua

- 1.1. Pueblos originarios de Nicaragua
 - 1.1.1. Poblaciones en el área mesoamericana y Centroamérica
 - 1.1.2. Poblamiento en Nicaragua
- 1.2. Invasión y dominación de los europeos en Nicaragua
 - 1.2.1. Establecimiento y expansión de los invasores
 - 1.2.2. Encuentro con Nicaragua y Diriangén
- 1.3. Resistencia indígena negra y popular en Nicaragua
 - 1.3.1. Resistencias de las poblaciones originarias durante el sistema europeo
 - 1.3.2. Levantamientos y rebeliones contra el sistema europeo
- 1.4 . Independencia de Centroamérica y Nicaragua
 - 1.4.1. Situación particular de Centroamérica
 - 1.4.2. Centroamérica y los estallidos en el Continente
 - 1.4.3. Movimientos en Nicaragua de 1811 a 1812
 - 1.4.4. Acta de Independencia de Centroamérica 1821
 - 1.4.5. La República Federal de Centroamérica
- 1.5. La Guerra Nacional antifilibustera
 - 1.5.1. Guerra civil de 1854-1855
 - 1.5.2. Inicio de la Guerra Nacional antifilibustera
 - 1.5.3. Batalla de San Jacinto
- 1.6. Los británicos en la costa caribe de Nicaragua

2. - Luchas históricas por la soberanía y autodeterminación nacional de Nicaragua

- 2.1. Intervenciones estadounidenses en Nicaragua y la soberanía nacional (siglo XX)
 - 2.2. Defensores de la soberanía nacional 1912-1934
 - 2.2.1 Benjamín Zeledón
 - 2.2.2 Augusto César Sandino
- 2.3. Represión de la dictadura militar Somocista
- 2.4 . Programa Histórico del FSLN
- 2.5 . Revolución Popular Sandinista
 - 2.5.1 Mujer y Frente Sandinista de Liberación
- 2.6 . Estatuto de Autonomía de las Regiones de la Costa Caribe de Nicaragua
 - 2.6.1 La Costa Caribe de Nicaragua
- 2.7. Políticas de los gobiernos neoliberales
- 2.8 . Avances del GRUN y las transformaciones sociales en Nicaragua
- 2.9 . Relaciones internacionales de Nicaragua en nuevo orden multipolar



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

3. - Patrimonio histórico, cultural y natural de Nicaragua

- 3.1. Conceptos generales del patrimonio nicaragüense
 - 3.1.1. Patrimonio
 - 3.1.2. Identidad nacional
 - 3.1.3. Elementos de la identidad nacional
- 3.2. Marco jurídico del patrimonio nacional
 - 3.2.1. Leyes de protección del patrimonio nacional
 - 3.2.2. Leyes de protección del patrimonio cultural e histórico
 - 3.2.3. Leyes y decretos de protección del patrimonio material e inmaterial
- 3.3. Clasificación del patrimonio nacional
 - 3.3.1 Patrimonio natural (flora y fauna)
 - 3.3.2 Patrimonio cultural
 - Material e inmaterial
 - Música
 - Danza
 - Muralismo
 - Escultura
 - Literatura
 - Pintores
 - 3.3.3 Patrimonio lingüístico
 - Toponimias de los pueblos de la costa caribe, pacífico, centro y norte de Nicaragua



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

REQUISITOS BÁSICOS

» Espacios e instalaciones

- Acceso a internet.
- Aula virtual organizada en Moodle con recursos estructurados por unidad.

» Perfil profesional del formador

- Formación académica: Profesional con licenciatura o especialidad en historia, ciencias sociales o áreas relacionadas.
- Conocimientos técnicos: Experiencia en el uso de plataformas educativas como Moodle y herramientas digitales.
- Competencia pedagógica acreditada preferiblemente por el Departamento de Formación Docente del INATEC, de lo contrario el Centro de Formación Profesional (Subdirector/a docente) debe capacitar al docente mediante planificación de encuentros de formación pedagógica.

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

Texto de encabezado

Recepción Turística y Hotelera

MÓDULO FORMATIVO

Código: MF996_2	Nivel: 2	Duración: 135 horas
-----------------	----------	---------------------

CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

C1 Administrar el servicio de recepción turística y hotelera, tomando en cuenta los procesos establecidos por el hotel.

- CE1.1 Analizar generalidades del turismo, tomando en cuenta su base conceptual.
- CE1.2 Analizar generalidades de hotelería, tomando en cuenta su base conceptual.
- CE1.3 Describir tipos de servicios turísticos y hoteleros, tomando en cuenta sus características.
- CE1.4 Describir oferta de los servicios del hotel, tomando en cuenta las políticas y procesos del establecimiento.
- CE1.5 Organizar el área de recepción, según los espacios establecidos en el hotel.
- CE1.6 Planificar el trabajo de los servicios hoteleros, tomando en cuenta las funciones de cada una de las áreas.
- CE1.7 Elaborar plan de trabajo de los servicios que brinda el hotel, tomando en cuenta los procesos del área de recepción.
- CE1.8 Administrar recursos del área de recepción, según las normas del hotel.

C2. Realizar actividades de check in y check out, tomando en cuenta los estándares de calidad del hotel.

- CE2.1 Describir tipos de reservación, tomando en cuenta sus características y normativa del hotel.
- CE2.2 Aplicar protocolo de atención al huésped, tomando en cuenta los procesos establecidos por el hotel.
- CE2.3 Identificar problemas durante la estancia del huésped, tomando en cuenta las políticas del hotel.
- CE2.4 Describir características del proceso de calidad, tomando en cuenta la prestación de servicio hotelero.
- CE2.5 Efectuar control de calidad, tomando en cuenta la prestación de servicio hotelero.
- CE2.6 Realizar reserva de habitaciones, tomando en cuenta los procesos establecidos por el hotel.
- CE2.7 Realizar proceso de confirmación de estados de reservas de habitaciones, tomando en cuenta los procesos establecidos por el hotel.
- CE2.8 Aplicar procesos de pagos, tomando en cuenta la prestación de servicio hotelero.
- CE2.9 Realizar proceso de check in del cliente, tomando en cuenta la normativa y procedimientos establecidos por el hotel.
- CE2.10 Realizar proceso de check out del cliente, tomando en cuenta la normativa y procedimientos establecidos por el hotel.

C3. Utilizar el sistema contable de recepción, tomando en cuenta la normativa y procedimientos establecidos por el hotel.

- CE3.1 Analizar generalidades de un sistema contable de recepción, tomando en cuenta su base conceptual.
- CE3.2 Aperturar sistema contable de recepción, tomando en cuenta las normativas y políticas financieras del hotel.
- CE3.3 Describir procedimientos de depósitos, tomando en cuenta las normativas y políticas del hotel.

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

- CE3.4 Realizar depósitos, tomando en cuenta las normativas y políticas del hotel.
- CE3.5 Declarar formas de pagos en el sistema de reservas y servicios, tomando en cuenta las normativas y políticas del hotel.
- CE3.6 Describir la estructura del reporte de cierre, tomando en cuenta los servicios hoteleros.
- CE3.7 Elaborar reporte de cierre, tomando en cuenta los servicios hoteleros.
- CE3.8 Analizar el concepto de arqueología, según su base conceptual.
- CE3.9 Describir los tipos de arqueología, según su funcionalidad.
- CE3.10 Realizar aforo de caja, tomando en cuenta procedimientos y normativas establecidos por el hotel.

CAPACIDADES CUYA ADQUISICIÓN DEBE SER COMPLETADA EN UN ENTORNO REAL DE TRABAJO

CONTENIDOS

C1. - Servicios de Recepción Turística y Hotelera.

- o ■ Generalidades del turismo
 - Definición de turismo
 - Clasificación del turismo
 - Viajes
- Generalidades de Hotelería
 - Definición de hotel
 - Clasificación de los hoteles
 - Cadena de hoteles
- Turismo y hotelería
 - Definición de servicio
 - Características del servicio
 - Tipos de servicio turísticos y hoteleros
- Oferta de Servicios Hoteleros
- Organización del área de recepción
- Planificación del trabajo de servicios hoteleros
- Administración de recursos en el área de recepción

C2. - Registro de ingreso y salida de los huéspedes.

- o ■ Reservas de habitaciones
 - Conceptos de reservación

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

- Tipos de reservación

- Protocolo de atención al huésped
 - Recibimiento del huésped con calidad
 - Atención al huésped durante su estadía

- Problemas durante la estancia del huésped

- Control de calidad en la prestación del servicio del hotel
 - Características del proceso de calidad en la prestación de servicio hotelero

- Estado de reservas

- Procesos de pagos de servicios del hotel

- Check in
 - Conceptos de check in
 - Proceso de atención al huésped
 - Confirmación de información
 - Solicitud de documentos de identificación
 - Hoja de registro con políticas internas del hotel
 - Formas de pago del servicio
 - Entrega de habitación

- Check out
 - Conceptos de check out
 - Cargos aplicados por consumos de servicios
 - Coordinación con ama de llave para revisión de habitación de huésped
 - Evaluación con el cliente sobre la atención recibida
 - Retroalimentación del huésped al recepcionista sobre el servicio recibido
 - Proceso de facturación
 - Proceso de despedida del huésped

C3. - Sistema contable de recepción.

- ■ Generalidades del sistema contable de recepción

- Apertura de cuenta del huésped

- Proceso de depósitos de ingresos al área contable
 - Recibos de caja
 - Procedimientos de elaboración de recibos



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

- Declaración de formas de pagos
 - Tipos de formas de pago
 - Proceso de facturación
 - Facturas
 - Características de una factura
 - Tipos de impuestos
 - Tipos de retenciones
 - Exoneración de impuestos
- Reporte de cierre de los servicios hoteleros
- Arqueo
 - Definición de arqueo
 - Tipos de arqueo
 - Caja chica
 - Procedimientos del arqueo de caja

REQUISITOS BÁSICOS

--

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

Texto de encabezado

Servicio de Bar y Restaurante

MÓDULO FORMATIVO

Código: MF997_2	Nivel: 2	Duración: 120 horas
-----------------	----------	---------------------

CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

C1. Realizar montaje del local y mise en place, tomando en cuenta las características del restaurante y el tipo de evento.

- CE1.1 Analizar conceptos de mise en place, tomando en cuenta su base teórica.
- CE1.2 Determinar tipos de montaje de mise en place en el restaurante, tomando en cuenta el tipo de evento.
- CE1.3 Seleccionar mantelería, vajilla, cristalería, utensilios, petit menage, según el tipo de evento, servicio y cantidad de comensales.
- CE1.4 Clasificar equipos y mobiliarios en el restaurante, según el tipo de servicio.
- CE1.5 Realizar montaje de mesas y sillas en el área de restaurante, tomando en cuenta el número de comensales, reservación y tipo de menú.
- CE1.6 Presentar menú al cliente, tomando en cuenta las sugerencias del día y los ingredientes del platillo.

C2. Efectuar servicio en el área de bar y restaurante, tomando en cuenta la solicitud del cliente.

- CE2.1 Aplicar normas de etiqueta y protocolo, tomando en cuenta la atención al cliente en el área de bar y restaurante.
- CE2.2 Levantar pedido del cliente, tomando en cuenta el menú del restaurante y normativas de atención al cliente.
- CE2.3 Describir el proceso de facturación en el área de bar y restaurante, tomando en cuenta los precios del menú.
- CE2.4 Ingresar pedido al sistema de facturación del área de bar y restaurante, tomando en cuenta el menú del restaurante y normativas de atención al cliente.
- CE2.5 Seleccionar materia prima y productos de bebidas, tomando en cuenta la ficha técnica.
- CE2.6 Describir los ingredientes, según el tipo de bebida.
- CE2.7 Elaborar ficha técnica, según el tipo de preparación de bebidas.
- CE2.8 Calcular medidas de los ingredientes de una bebida, según la ficha técnica.
- CE2.9 Seleccionar cristalería, de acuerdo al tipo de bebida.
- CE2.10 Preparar bebidas, según las fichas técnicas.
- CE2.11 Preparar guarniciones para bebidas, según las fichas técnicas.
- CE2.12 Decorar bebidas, tomando en cuenta el tipo de guarnición.

C3. Supervisar el área de bar y restaurante, tomando en cuenta las normativas y políticas del establecimiento.

- CE3.1 Gestionar quejas y reclamos de los clientes, tomando en cuenta las normativas y políticas del establecimiento.
- CE3.2 Aplicar técnicas de mejora del área de bar y restaurante, tomando en cuenta los estándares de calidad del establecimiento.
- CE3.3 Realizar revisión preventiva del área de bar y restaurante, tomando en cuenta la ficha técnica de control.

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

CE4.4 Realizar aprovisionamiento interno del área de bar y restaurante, según los requerimientos de la ficha técnica de control del área.

CAPACIDADES CUYA ADQUISICIÓN DEBE SER COMPLETADA EN UN ENTORNO REAL DE TRABAJO

CONTENIDOS

C1. - Montaje de local y mise en place.

- ■ Conceptos de Mise en place
- Tipos de montaje de mise en place
- Mantelería, vajilla, cristalería, utensilios y petit menage
 - Vajilla
 - Platos
 - Tazas
 - Cristalería
 - Vasos
 - copas
 - Utensilios
 - Cuchillos
 - Tenedores
 - Cucharas
 - Petit menage
 - Sales
 - Aceites
 - Salsas y aderezos
 - Palillos
 - Servilleteros
- Montaje de mesas y sillas
- Menú del restaurante

C2. - Servicio del área de bar y restaurante.

- ■ Atención al cliente en el área de bar y restaurante
 - Normas de etiqueta y protocolo
- Levantado del pedido

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

- Comanda
- Tipos de comanda
- Elementos de una comanda

- Proceso de facturación del área de bar y restaurante
- Materia prima e ingredientes de los diferentes tipos de bebidas
- Ficha técnica de preparación de bebida
 - Calculo de medidas de los ingredientes de una bebida

- Elaboración de bebidas
 - Tipos de bebidas
 - Alcohólicas
 - No alcohólicas
 - Aperitivas
 - Digestivas

 - Cristalería acorde al tipo de bebidas
 - Decoración acorde al tipo de bebidas

C3. - Supervisión del área de bar y restaurante.

- ■ Manejo de quejas y reclamos en el área de bar y restaurante
- Técnicas de mejora del área de bar y restaurante
- Revisión preventiva del área de bar y restaurante
 - Ficha técnica de control
- Gestión y aprovisionamiento de materia prima
 - Insumos del área de bar y restaurante
 - Requisa

REQUISITOS BÁSICOS

» Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por estudiantes, 30 como máximo.

» Perfil profesional del formador

Licenciado o Técnico en Administración Turística y Hotelera con conocimientos del Idioma Inglés. Experiencia en el área de Bar y restaurante, Manejo de programas de Ofimática y sistema de caja.

--

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

Texto de encabezado

Supervisión y Montaje de Habitaciones

MÓDULO FORMATIVO

Código: MF998_2	Nivel: 2	Duración: 120 horas
-----------------	----------	---------------------

CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

C1. Administrar el área de ama de llaves, tomando en cuenta la clasificación y tipología del hotel.

- CE1.1 Analizar conceptos de servicio de alojamiento, según su base teórica.
- CE1.2 Describir tipos de alojamientos, según sus características.
- CE1.3 Elaborar ficha técnica ocupacional del ama de llave, según las funciones correspondientes al cargo.
- CE1.4 Elaborar organigrama del área del ama de llaves, según las funciones del cargo.
- CE1.5 Elaborar plan de trabajo, según la ocupación o reservaciones del hotel.
- CE1.6 Determinar políticas de dirección y motivación, de acuerdo al área de ama de llaves.
- CE1.7 Elaborar reportes del control de habitaciones, tomando en cuenta el formato del hotel.
- CE1.8 Gestionar suministros del área de habitaciones, según las necesidades del hotel.

C2. Realizar control y logística de limpieza en habitaciones, salones y áreas comunes, mediante el uso de máquinas, equipos y materiales necesarios.

- CE2.1 Clasificar productos químicos de limpieza, mantenimiento y conservación de superficies, según su uso y aplicación en habitaciones, baños, salones, oficinas, y áreas comunes.
- CE2.2 Clasificar tipos de lencería, según categoría del hotel.
- CE2.3 Aplicar protocolo de entrada del huésped a la habitación, tomando en cuenta el reglamento interno del hotel.
- CE2.4 Realizar aprovisionamiento interno de productos de limpieza, según órdenes de trabajo diario.
- CE2.5 Planificar el trabajo del área de lavandería, tomando en cuenta la recepción de la ropa y el tipo de lavado.
- CE2.6 Realizar montaje del carro camarista de habitación y áreas comunes, según control de lencería, productos de limpieza, productos complementarios y órdenes de trabajo.
- CE2.7 Aplicar técnicas de limpieza en habitaciones de alojamiento, tomando en cuenta las características de la habitación.
- CE2.8 Aplicar técnicas de limpieza en áreas comunes de alojamiento, tomando en cuenta las normas de higiene y seguridad laboral.
- CE2.9 En un supuesto práctico de realizar montaje de cama en habitaciones de alojamiento, tomando en cuenta el reglamento interno del hotel:
 - Colocar el cubre colchón
 - Colocar sabana bajera
 - Colocar sabana encimera
 - Colocar edredón
 - Colocar fundas para las almohadas

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

CE2.10 Describir el procedimiento para el manejo y resguardo de objetos olvidados por los clientes, tomando en cuenta el reglamento interno del hotel.

C3. Realizar reporte de cierre de los servicios del área de habitaciones, tomando en cuenta las políticas del hotel.

CE3.1 Efectuar llenado del formato de estatus de habitaciones, tomando en cuenta los instrumentos establecidos por el hotel.

CE3.2 Identificar claves del estado de habitaciones, mediante el uso de códigos y colores.

CE3.3 Aplicar instrumentos de supervisión, tomando en cuenta las políticas del hotel.

CE3.4 Elaborar reporte de cierre de los servicios del área de habitaciones, tomando en cuenta los formatos establecidos por el hotel.

CAPACIDADES CUYA ADQUISICIÓN DEBE SER COMPLETADA EN UN ENTORNO REAL DE TRABAJO

CONTENIDOS

C1. - Administración del área de Ama de Llaves.

- o ■ Servicio de alojamiento
- Tipos de alojamiento
- Ama de llaves
 - Ficha técnica ocupacional del ama de llave
 - Características
 - Formato
- Organización del área de ama de llaves
 - Organigrama
- Plan de trabajo del área de habitaciones
 - Funciones específicas del ama de llaves
 - Formato
- Políticas de dirección y motivación del área de ama de llaves
 - La dirección
 - La motivación
 - Importancia de la motivación laboral
- Reporte y control de habitaciones
 - Función
 - Importancia
 - Estructura
 - Suministros del área de habitaciones
 - Tipos de suministros

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

C2. - Control y logística de limpieza en habitaciones, salones y áreas comunes.

- ■ Clasificación de productos químicos de limpieza
 - Tipos de productos de limpieza
 - Características
 - Usos
- Lencería de habitaciones
 - Concepto
 - Clasificación de los tipos de lencería
 - Importancia
- Protocolo de entrada en habitaciones
 - Conceptos
 - Importancia
 - Procedimientos
- Aprovisionamiento interno de productos de limpieza
 - Función
 - Importancia
 - Métodos
- Área de lavandería
 - Organización y funcionamiento del área de lavandería
 - Planificación de trabajo.
 - Recepción de ropas de huésped
 - Tipos de lavado
- Montaje de carro camarista de habitación y área comunes
 - Concepto
 - Función
 - Importancia
 - Organización del carro camarista
- Técnicas de limpieza
 - En habitaciones de alojamiento
 - En áreas públicas de alojamiento
 - Normas de higiene y seguridad

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

- Montaje de camas en habitaciones de alojamiento
 - Concepto
 - Importancia
 - Procedimientos
- Manejo y resguardo de objetos olvidados

C3. - Reporte de cierre del área de habitaciones.

- ■ Estatus de habitaciones
 - Importancia
 - Formato de estatus de habitaciones
- Supervisión de habitaciones.
 - Claves de estatus de habitaciones
 - Concepto
 - Importancia
 - Características
 - Códigos de claves
 - Colores de claves
 - Instrumentos de supervisión
- Reporte de cierre de los servicios del área de habitaciones

REQUISITOS BÁSICOS

» Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por estudiantes, 30 como máximo.

» Perfil profesional del formador

Licenciado o Técnico en Administración Turística y Hotelera con conocimientos del Idioma Inglés. Experiencia en el área de Ama de llaves, Manejo de programas de Ofimática.

--

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

Texto de encabezado

Manipulación, Preparación y Monitoreo de Alimentos

MÓDULO FORMATIVO

Código: MF999_2	Nivel: 2	Duración: 150 horas
-----------------	----------	---------------------

CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

C1 Aplicar procedimientos y técnicas de cocina, tomando en cuenta las normas de manipulación, higiene e inocuidad de los alimentos.

CE1.1 Clasificar las áreas de la cocina, de acuerdo a su funcionalidad.

CE1.2 Utilizar equipos y utensilios de cocina, de acuerdo a su funcionalidad.

CE1.3 Calcular costos del menú, tomando en cuenta la ficha técnica de escandallo.

CE1.4 Realizar mise en place en la cocina, tomando en cuenta las normas de manipulación e higiene de los alimentos.

CE1.5 Aplicar técnicas de preparación de alimentos, tomando en cuenta las normas de manipulación e higiene de los alimentos.

CE1.6 Pre elaborar alimentos, según su ficha técnica.

C2. Supervisar los procesos de cocina, tomando en cuenta el cronograma de trabajo.

CE2.1 Controlar el inventario de cocina, tomando en cuenta el consumo diario, control de mermas y el kardex.

CE2.2 Aplicar procesos de compra, tomando en cuenta el formato de la orden de compra.

CE2.3 Elaborar ficha técnica, tomando en cuenta cada uno de sus elementos.

CE2.4 Administrar el área de cocina, tomando en cuenta las etapas del proceso administrativo.

CE2.5 Describir las normas de manipulación, higiene y seguridad alimentaria, tomando en cuenta su base conceptual.

CE2.6 Describir tipos de contaminación cruzada, tomando en cuenta la manipulación de alimentos.

C3. Elaborar platillos de entrada, platos fuertes y postres, tomando en cuenta la ficha técnica de cocina y el tipo de evento.

CE3.1 Clasificar tipos de alimentos, según sus nutrientes y función.

CE3.2 Elaborar platos de entradas y aperitivos, según la ficha técnica de cocina.

CE3.3 Elaborar platos fuertes, según la ficha técnica de cocina.

CE3.4 Elaborar postres, según la ficha técnica de cocina.

CE3.5 Seleccionar cristalería, según el tipo de platillos y postres.

CE3.6 Realizar montaje y decoración, según el tipo de platillos y postres.

CE3.7 Determinar tiempos de cocción y decoración, según el tipo de platillos y postres.

CAPACIDADES CUYA ADQUISICIÓN DEBE SER COMPLETADA EN UN ENTORNO REAL DE TRABAJO

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

CONTENIDOS

C1. - Procedimientos y técnicas de cocina.

- ■ Clasificación de las áreas de cocina
- Equipos y utensilios de cocina
 - Funcionalidad de los equipos y utensilios de cocina
- Cálculo de los costos del menú
- Proceso de mise en place en la cocina
- Técnicas de preparación de alimentos
- Pre elaboración de alimentos

C2. - Supervisión de los procesos de cocina.

- ■ Control de inventario
 - Levantamiento de inventario
 - Stock de inventario
 - Consumo diario
 - Control de mermas
 - KARDEX
- Procesos de compra
 - Orden de compra
 - Formato
- Elaboración de fichas técnicas
 - Formato
- Gestión administrativa del área de cocina
 - Planificación
 - Organización
 - Dirección
 - Control
- Normas de manipulación, higiene y seguridad alimentaria
 - Contaminación cruzada
 - Tipos de contaminación cruzada
 - Inocuidad del área de cocina

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

C3. - Elaboración de platillos.

- ■ Clasificación de los alimentos
 - Carbohidratos
 - Vitaminas
 - Fibras
 - Grasas
 - Minerales
 - Proteínas
- Tipos de elaboraciones
 - Platos de entrada y aperitivos
 - Tipos de platos de entrada y aperitivos
 - Tipos de cristalería
 - Utensilios
 - Montaje y decoración de platos de entrada y aperitivos
 - Platos fuertes
 - Tipos de platos fuertes
 - Tipos de cristalería
 - Utensilios
 - Montaje y decoración de platillos
 - Postres
 - Tipos de postres
 - Tipos de cristalería
 - Utensilios
 - Montaje y decoración de postres

REQUISITOS BÁSICOS

--

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

Texto de encabezado

Gestión del Mantenimiento del Hotel

MÓDULO FORMATIVO

Código: MF1000_3	Nivel: 3	Duración: 100 horas
------------------	----------	---------------------

CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

C1. Analizar las generalidades del mantenimiento del hotel, tomando en cuenta su importancia, normativa y seguridad e higiene laboral.

CE1.1 Analizar conceptos de mantenimiento, tomando en cuenta su base conceptual.

CE1.2 Describir los tipos de mantenimiento, de acuerdo a sus características.

CE1.3 Analizar importancia y ventajas del mantenimiento, tomando en cuenta la industria hotelera.

C2. Aplicar normas de seguridad e higiene laboral, tomando en cuenta lo referido en la ley 618, Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo.

CE2.1 Describir normas de seguridad e higiene laboral, tomando en cuenta su base conceptual.

CE2.2 Analizar la normativa y legislación aplicable al mantenimiento de hoteles, tomando en cuenta la prevención de riesgos laborales.

CE2.3 Utilizar equipo de protección personal, de acuerdo al área de mantenimiento.

CE2.4 Elaborar plan de emergencia, de acuerdo a su estructura.

C3. Planificar el mantenimiento del hotel, tomando en cuenta el cronograma de trabajo.

CE3.1 Interpretar el concepto de planificación, tomando en cuenta su base conceptual.

CE3.2 Describir los tipos de planificación, tomando en cuenta si es anual, mensual o diaria.

CE3.3 Utilizar herramientas manuales y eléctricas, según el tipo de mantenimiento.

CE3.4 Aplicar técnicas de mantenimiento, tomando en cuenta la inspección, detección, corrección y prevención.

CE3.5 En un supuesto práctico de realizar inspección de las áreas del hotel:

- Elaborar plan de supervisión
- Elaborar cronograma de supervisión
- Aplicar instrumento de verificación
- Revisar el estado de la infraestructura
- Revisar equipos y mobiliarios
- Elaborar reporte de la supervisión

CE3.6 Elaborar plan de mantenimiento preventivo y correctivo del hotel, tomando en cuenta su estructura, formato y bitácora.

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

C4. Gestionar mantenimiento preventivo y correctivo del hotel, según el plan de supervisión.

CE4.1 Programar el mantenimiento del hotel, tomando en cuenta las actividades anuales, mensuales y diarias.

CE4.2 Describir el proceso de contratación de servicio de mantenimiento, tomando en cuenta la normativa interna del hotel.

CE4.3 Realizar seguimiento al servicio de mantenimiento, tomando en cuenta el control de la calidad e indicadores KPIs.

CE4.4 Gestionar stocks, de acuerdo a la orden de compras y el control de inventario.

CE4.5 Elaborar presupuesto, tomando en cuenta el control de gastos y el análisis de inversiones.

CAPACIDADES CUYA ADQUISICIÓN DEBE SER COMPLETADA EN UN ENTORNO REAL DE TRABAJO

CONTENIDOS

C1. - Generalidades del mantenimiento del hotel.

- ■ Conceptos de mantenimiento
- Tipos de mantenimiento
 - Preventivo
 - Correctivo
- Ventajas del mantenimiento preventivo
- Importancia del mantenimiento en la industria hotelera
- Seguridad e higiene laboral
 - Normativa y legislación aplicable al mantenimiento de hoteles
 - Equipos de protección personal (EPP)
 - Prevención de riesgos laborales
 - Planes de emergencia

C2. - Planificación del mantenimiento del hotel.

- ■ Concepto de planificación
- Tipos de planificación
 - Anual
 - Mensual
 - Semanal
 - Diaria
- Tipos de Herramientas
 - Manuales

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

- Eléctricas

- Técnicas de mantenimiento

- Inspección de las áreas del hotel
 - Plan de supervisión
 - Cronograma de supervisión
 - Instrumentos de verificación
 - Estado de infraestructura
 - Chequeo de equipos y mobiliarios
 - Reporte de la supervisión

- Plan de mantenimiento preventivo y correctivo del hotel
 - Estructura
 - Formato
 - Bitácora

C3. - Gestión del mantenimiento preventivo y correctivo.

- ■ Programación del mantenimiento
 - Gestión de calendarios y recursos

- Contratación de servicio de mantenimiento

- Supervisión y seguimiento del servicio de mantenimiento
 - Control de calidad
 - Indicadores de rendimiento (KPIs)

- Gestión de stocks
 - Almacenamiento de repuestos y materiales
 - Gestión de pedidos
 - Control de inventario

- Presupuesto
 - Cotizaciones
 - Elaboración del presupuesto anual de mantenimiento

REQUISITOS BÁSICOS

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

Texto de encabezado

Gestión del Desarrollo del Talento Humano

MÓDULO FORMATIVO

Código: MF1001_3	Nivel: 3	Duración: 90 horas
------------------	----------	--------------------

CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

C1. Determinar necesidades de capacitación del personal, de acuerdo a los indicadores del hotel.

- CE1.1 Analizar las generalidades de la gestión del talento humano tomando en cuenta su base conceptual.
- CE1.2 Describir técnicas y métodos de capacitación según el tipo y modalidad de capacitación.
- CE1.3 Diseñar instrumento para diagnóstico de necesidades de capacitación, según características del área de trabajo.
- CE1.4 Aplicar instrumento para diagnóstico de necesidades de capacitación, según la planificación.
- CE1.5 Tabular resultado del diagnóstico de necesidades de capacitación, de acuerdo a los datos recopilados.
- CE1.6 Elaborar informe de necesidades de capacitación, de acuerdo a los resultados obtenidos.

C2. Diseñar programas de desarrollo del talento humano, tomando en cuenta los resultados del diagnóstico de necesidades de capacitación.

- CE2.1 Describir el procedimiento para el diseño de un plan de capacitación, según los objetivos de la capacitación.
- CE2.2 Describir estructura de un plan de capacitación, de acuerdo al tipo y modalidad de capacitación.
- CE2.3 Determinar recursos del plan de capacitación, tomando en cuenta la duración y cantidad de participantes.
- CE2.4 Elaborar presupuesto, tomando en cuenta la cantidad de participantes.
- CE2.5 Diseñar plan de capacitación, tomando en cuenta los procedimientos de diseño y su estructura.

C3. Implementar programas de desarrollo del talento humano tomando en cuenta el crecimiento individual y colectivo del personal.

- CE3.1 Describir técnicas de ejecución de un plan de capacitación, tomando en cuenta contenido y objetivo de la capacitación.
- CE3.2 Describir las etapas de la capacitación, según el tipo y modalidad de capacitación.
- CE3.3 Implementar plan de desarrollo de talento humano, tomando en cuenta necesidades del área y recursos.
- CE3.4 Aplicar técnicas de ejecución de un plan de capacitación, según características del grupo.
- CE3.5 Aplicar etapas de la capacitación, tomando en cuenta sus procesos.
- CE3.6 Aplicar métricas de evaluación, tomando en cuenta el rendimiento individual del recurso.

C4. Aplicar técnicas de evaluación y seguimiento al desempeño del talento humano, tomando en cuenta los indicadores de la empresa.

- CE4.1 Diseñar programa de evaluación del desempeño, según características del área.

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

- CE4.2 Identificar técnicas de evaluación del desempeño, tomando en cuenta competencias específicas para el cargo.
- CE4.3 Aplicar técnicas de evaluación del desempeño, tomando en cuenta características de las diferentes áreas y su personal.
- CE4.4 Describir problemas en la evaluación de desempeño, según resultados durante el proceso.
- CE4.5 Describir instrumentos de medición del desempeño, según sus características.
- CE4.6 Elaborar instrumento de medición del desempeño, tomando en cuenta los objetivos a alcanzar.
- CE4.7 Aplicar Instrumentos de medición del desempeño, según lo planificado.
- CE4.8 Analizar resultados de medición al desempeño del talento humano, tomando en cuenta los resultados obtenidos.
- CE4.9 Describir metodología de elaboración del informe de evaluación de desempeño, según sus características.
- CE4.10 Elaborar informe de evaluación del desempeño, según resultados obtenidos.
- CE4.11 Retroalimentar resultados de medición del desempeño del talento humano, tomando en cuenta los resultados de la evaluación.
- CE4.12 Elaborar plan de mejora del desempeño del talento humano, tomando en cuenta los resultados de la evaluación.
- CE4.13 Realizar seguimiento al desempeño del talento humano, tomando en cuenta el plan de mejora.
- C5. Aplicar estrategias de liderazgo, tomando en cuenta los estilos de liderazgo y cualidades del líder.
- CE5.1 Analizar los fundamentos del liderazgo, tomando en cuenta su base conceptual.
- CE5.2 Describir estilos de liderazgo, de acuerdo a sus características.
- CE5.3 Describir competencias claves de un líder, tomando en cuenta la comunicación, toma de decisiones, trabajo en equipo y estrés laboral.
- C6. Aplicar técnicas de resolución de conflictos, tomando en cuenta la conciliación, negociación, mediación y arbitraje.
- CE6.1 Aplicar la técnica de conciliación, de acuerdo a cada una de sus etapas.
- CE6.2 Aplicar la técnica de negociación, tomando en cuenta cada una de sus fases.
- CE6.3 Aplicar la técnica de mediación, de acuerdo a cada una de sus etapas.
- CE6.4 Aplicar la técnica de arbitraje, tomando en cuenta cada una de sus fases.

CAPACIDADES CUYA ADQUISICIÓN DEBE SER COMPLETADA EN UN ENTORNO REAL DE TRABAJO

CONTENIDOS

- C1. - Necesidades de capacitación del personal.
- o ■ Generalidades de la gestión del talento humano
 - Concepto
 - Importancia de la capacitación del recurso humano
 - Beneficios de la capacitación
 - Objetivos de la capacitación

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

- Técnicas y métodos de capacitación
 - Tipos de capacitación
 - Modalidad de capacitación
- Instrumentos para diagnóstico de necesidad de capacitación
 - Diseño de instrumentos para diagnóstico de necesidades de capacitación
 - Aplicación del instrumento para diagnóstico
 - Tabulación de resultado del diagnóstico
- Informe de necesidades de capacitación

C2. - Programa de desarrollo del talento humano.

- ■ Diseño de programa de desarrollo de talento humano
 - Plan de desarrollo de talento humano
 - Estructura de un plan de capacitación
- Recursos de un plan de capacitación
- Implementación del plan de desarrollo de talento humano
 - Técnicas de ejecución de plan de capacitación
 - Etapas de la capacitación
- Métricas de evaluación del plan de capacitación

C3. - Evaluación y seguimiento al desempeño del talento humano.

- ■ Programa de evaluación del desempeño
- Técnicas de evaluación del desempeño
- Problemas en la evaluación del desempeño
- Instrumento de medición del desempeño
- Informe de evaluación del desempeño
- Retroalimentación de los resultados de medición de desempeño
- Plan de mejoras

C4. - Liderazgo y resolución de conflictos.

- ■ Fundamentos del liderazgo



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

- Concepto
- Importancia

- Estilos de liderazgo
 - Autocrático
 - Democrático
 - Laissez-Faire
 - Transaccional
 - Transformacional

- Competencias claves de un líder
 - Comunicación asertiva
 - Toma de decisiones efectivas
 - Trabajo en equipo
 - Gestión del estrés laboral.

- Técnicas de resolución de conflictos
 - Conciliación
 - Arbitraje
 - Mediación
 - Negociación

REQUISITOS BÁSICOS

--

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

Texto de encabezado

Organización de Eventos

MÓDULO FORMATIVO

Código: MF1002_2	Nivel: 2	Duración: 100 horas
------------------	----------	---------------------

CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

C1. Aplicar protocolo y etiqueta social, de acuerdo a las leyes de precedencia y tipo de evento.

- CE1.1 Analizar generalidades de la organización de eventos, tomando en cuenta su base conceptual.
- CE1.2 Describir tendencias en la organización de eventos, tomando en cuenta la Co-creación, tematización y sostenibilidad.
- CE1.3 Analizar leyes de precedencia en un evento, tomando en cuenta la jerarquía de las personas en función de su rango, posición, cargo o antigüedad.
- CE1.4 Aplicar el protocolo y etiqueta social, tomando en cuenta la precedencia en los eventos.
- CE1.5 Describir características del organizador de eventos, tomando en cuenta el manejo de las nuevas tecnologías.
- CE1.6 Describir el rol del hotel en la organización de eventos, tomando en cuenta el alojamiento, servicios de alimentos y bebidas, tecnología y logística.
- CE1.7 Describir tipos de eventos, tomando en cuenta los corporativos, sociales y promocionales.

C2. Realizar logística y operaciones del evento, tomando en cuenta la gestión de riesgos, montaje y seguridad del evento.

- CE2.1 Elaborar plan alternativo ante posibles riesgos, tomando en cuenta el tipo de evento.
- CE2.2 Gestionar procesos con los proveedores, tomando en cuenta las proformas, requisas de pedidos y formatos de compras.
- CE2.3 Realizar proformas y requisas de pedidos, de acuerdo a sus formatos.
- CE2.4 Realizar montaje y desmontaje del evento, tomando en cuenta las normas de etiqueta y protocolo.
- CE2.5 Elaborar plan de seguridad y control de acceso, según el tipo de evento.

C3. Gestionar eventos, tomando en cuenta las actividades antes, en y pos evento.

- CE3.1 Determinar objetivos y tipo de evento, tomando en cuenta los beneficios de la empresa.
- CE3.2 Describir actividades de entretenimiento, tomando en cuenta los eventos corporativos e informales.
- CE3.3 Identificar necesidades de contrataciones externas y proveedores, tomando en cuenta el tipo de evento.
- CE3.4 Elaborar presupuesto del evento, tomando en cuenta los costos fijos y variables.
- CE3.5 Gestionar evento social, tomando en cuenta operaciones de coordinación, supervisión y manejo de imprevistos.
- CE3.6 Realizar actividades Post-evento, tomando en cuenta la evaluación, agradecimiento y actualización del sitio web.

CAPACIDADES CUYA ADQUISICIÓN DEBE SER COMPLETADA EN UN ENTORNO REAL DE TRABAJO

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

CONTENIDOS

C1. - Protocolo y etiqueta social en la organización de eventos.

- o ■ Concepto de evento
- Organización de Eventos
- Tendencias en la organización de evento
- Protocolo y etiqueta social
 - Precedencia en los eventos
 - Concepto
 - Leyes de precedencia
- Características del organizador de eventos
- El rol del hotel en la organización de eventos
- Tipos de eventos
 - **Eventos corporativos:**
 - Juntas
 - Asambleas
 - Conferencias
 - Convenciones
 - Congresos
 - Seminarios
 - **Eventos sociales**
 - Boda
 - Bautizo
 - Aniversario
 - Baby shower
 - **Eventos promocionales:**
 - Ferias y exposiciones
 - Inauguraciones
 - Aniversarios
 - Visitas a fábricas y empresas
 - **Otros Eventos:**
 - Desayuno trabajo
 - Almuerzo trabajo
 - Coctel y recepción

Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

- Cena

C2. - Logística y operaciones del evento.

- ■ Administración de riesgos
 - Políticas del hotel
 - Fenómenos naturales
 - Estructura del plan de riesgos
- Gestión de proveedores
 - Proformas
 - Requisas
 - Compras
- Montaje y desmontaje del evento
 - Tipos de montaje del salón
 - Auditorio
 - Mesa redonda
 - Mesa imperial
 - Herradura
 - Tipos de arreglos
 - Rústicos
 - Románticos
 - Colores
 - Chick
 - Tradicionales
- Seguridad y control de acceso al evento

C3. - Gestión de eventos.

- ■ Planificación del Pre-evento
 - Objetivos y tipo de evento
 - Lugar y condiciones para el evento
 - Actividades de entretenimiento
 - Contrataciones externas



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum

- Elaboración de presupuesto

- Administración del Evento
 - Coordinación del evento
 - Supervisión del evento
 - Manejo de imprevistos

- Actividades Post-evento
 - Evaluación del evento
 - Agradecimiento a los participantes
 - Actualización del sitio web
 - Sobrecargos por equipos y materiales dañados
 - Informe final

REQUISITOS BÁSICOS

--



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!



Instituto Nacional Técnico y Tecnológico
Dirección de Formación Profesional
Departamento de Programas Educativos
Sección de Currículum