

<b>Guía de autoaprendizaje No 2</b>	
<b>Primer año de Bachillerato Técnico Vocacional en Serviempresas.</b>	<b>Opción Servicios hoteleros Sección " A "</b>
<b>Docente: Miguel Angel Ortiz</b>	<b>Fecha: 22 de febrero de 2021</b>
<b>Módulo 1.0 . Introducción al proceso educativo del primer año de bachillerato</b>	

**Nombre el estudiante.**

## Perfil del egresado de Servicios hoteleros

La persona que egrese del Bachillerato Técnico Vocacional en Serviempresas, opción Servicios Hoteleros, será competente para aplicar procesos de recepción según manuales de procedimientos establecidos por el hotel, ejecutar procesos de higiene y arreglo de habitaciones según norma de calidad salvadoreña, aplicar servicios de mesa en restaurante hotelero siguiendo manuales de etiqueta y protocolo y gestionar procesos de mantenimiento de equipos e instalaciones según normativa del hotel; con características de ser una persona dinámica, participativa, emprendedora, amable, con vocación de servicio y manejo de grupos: aplicando valores de responsabilidad, honestidad, prudencia, respeto y sensibilidad por la protección del medio ambiente.



La persona que egrese del Bachillerato Técnico Vocacional en Serviempresas, opción Servicios Hoteleros, será competente para practicar recepción y atención a huéspedes, manejar información de ventas y servicios hoteleros, utilizar herramientas estándares de ofimática hotelera y software de reserva de habitaciones, solucionar problemáticas con huéspedes de acuerdo a manuales de procedimientos, manejar procesos de facturación para control de consumo, elaborar reportes de ingresos económicos para el control financiero del hotel, aplicar procedimientos de limpieza en baños y áreas comunes de habitaciones, clasificar lencería para los diferentes tendidos y tipos de cama, empleando procesos de lavado, planchado y secado; preparar montajes de mesas para eventos y banquetes de acuerdo al tipo de servicio, aplicar técnicas de lavado, higienización y pulido de vajillas, cristalería y cubertería, utilizar técnicas de recepción y acomodo en mesa para comensales, practicar reglas de oro para la atención al cliente, seguir protocolos de recepción

de comandas haciendo uso de recursos tecnológicos, planificar inspecciones preventivas de equipo e instalaciones y brindar seguimiento.



Para el desarrollo de estas competencias técnicas, la persona también deberá poseer y desarrollar características de ser dinámica, servicial, organizada, innovadora, comprometida, creativa, prudente, con vocación de servicio y resiliencia; tener habilidades para establecer buenas relaciones interpersonales, pensamiento inclusivo, trabajo en equipo y manejo de grupos; con destrezas para manejo de material audiovisual; así como también, desempeñar su trabajo con honestidad, ética, tolerancia, paciencia y responsabilidad.

También usará herramientas indispensables para efectuar un servicio hotelero como: conexión a internet, tablet, computadora, proyector, impresor, juego de bocinas, extintor, aspiradora, lavadora, secadora, carro de limpieza, aire acondicionado y teléfono.



**El egresado del Bachillerato Técnico Vocacional en Serviempresas puede desempeñarse en los siguientes escenarios de actuación:**

Comercio al por mayor y al por menor.  
Oficinas de transporte y almacenamiento.  
Empresas dedicadas al alojamiento y servicios de comida.  
Oficinas de información y comunicaciones.  
Oficinas de actividades financieras y de seguros.  
Oficinas de actividades inmobiliarias.  
Microempresas de comercio en general.  
Cooperativas con fines comerciales.  
Agencias de auditoría y contabilidad.  
Agencias de mercadeo e investigación.  
ONG con actividades comerciales y de proyección social.  
Municipalidades y gobierno central



### **Responde**

1. Escribe el nombre de 3 ONG que presten ayuda en el país.
2. Escribe el nombre de 3 instituciones financieras

### **Posibles puestos de trabajo u ocupaciones laborales**

Los posibles puestos de trabajo en los que pueden desempeñarse los egresados del Bachillerato Técnico Vocacional en Serviempresas según la opción son los siguientes:

Servicio y atención al cliente.  
Promotor y gestor de servicios de apoyo a la producción.  
Asistente de mercadeo.  
Asistente administrativo.  
Dependientes de Comercios.  
Empleado de venta de servicios de líneas aéreas, marítimas y terrestres.  
Auxiliares de servicio abordo.  
Empleado de recepción hotelera.  
Guías turísticos.  
Meseros.  
Bartender.  
Asistente de responsabilidad social de las empresas.  
Asistente en actividades de desarrollo del talento humano en las empresas.  
Encuestador(a).  
Asistente contable.  
Vendedor(a) de mostrador.  
Administrador de negocio propio.  
Cajero(a).  
Mercaderistas.



### **Responde**

1. De los posibles puestos de trabajo en cuales te gustaría trabajar
2. Describe cual es la función de un bartender
3. Detalla cual es la función de un auxiliar de servicio a bordo.

### **TAREA DE LA SEMANA**

1. Investigar los nombres de los hoteles que prestan servicio en la ciudad de Juayua

Para el envío de las respuestas a esta guía de estudio, puedes tomar fotografías con un teléfono celular y enviarlas al correo. [profmiguelortiz@gmail.com](mailto:profmiguelortiz@gmail.com)

Fecha límite para el envío de respuestas. Viernes 26 de febrero de 2021