

	Ministerio de Educación	Dirección de Educación Técnico Profesional
---	------------------------------------	---

DISEÑO CURRICULAR JURISDICCIONAL

Sector Hotelería

“Ama de Llaves”

Aprobado por Res. Min. N° 3523/11

I.- Fundamentación

Las transformaciones en la organización del trabajo y las condiciones de competitividad, provocados por la internalización de la economía y la flexibilización laboral, entre otras causas, sumado al desarrollo acelerado de las tecnologías en su conjunto; generaron nuevos requerimientos al sistema educativo. En los últimos años, y particularmente en el ámbito de la Formación Profesional se hicieron evidentes las limitaciones de los currículos tradicionales orientados por la idea de una sociedad y un mundo del trabajo todavía instalado en la segunda mitad del siglo XX, es decir identificados con actividades relativamente estables, cuyos propósitos eran la preparación para puestos de trabajo fijos, presentando un alto grado de rigidez organizativa.

Por ello en la actualidad la Formación Profesional considera dichas transformaciones y su impacto en el mundo del trabajo, para dar respuestas a través de políticas y acciones educativas que avancen en una formación socio – laboral para y en el trabajo, de calidad e igualitario, dirigida tanto a la adquisición y mejora de las cualificaciones como a la recualificación de los trabajadores, teniendo siempre en cuenta las particularidades de los distintos contextos donde se aplicarán.

Se hace necesaria, entonces, una formación general y consistente, que desarrolle capacidades de las personas para el trabajo, con miras a conseguir una actitud crítica frente a la abundante producción de conocimientos, posible de ser reinterpretada en función de la variabilidad de los contextos socio productivos.

En este sentido, el Estado Provincial en el marco de sus políticas activas de apoyo a la industrialización del sector productivo, direccionadas a introducir profundos cambios en la innovación tecnológica, organizacional y de calidad de los procesos productivos, implementa a través del Ministerio de Educación de la Provincia de Corrientes, estrategias conducentes a la formación integral de personas como trabajadores competentes y ciudadanos responsables, orientada fundamentalmente a perfeccionar la cualificación o en su defecto a recualificar a los mismos , compatibilizando el desarrollo socio productivo regional y local con la inserción laboral en el corto y mediano plazo.

En este marco y a través de un programa de acción específica, la Jurisdicción, con el objeto de asegurar la pertinencia de la propuesta con relación a las demandas, y en total concordancia con la relevante tarea del Consejo Nacional de Educación, Trabajo y Producción (CONETyP), asigna al Consejo Provincial de Educación, Trabajo y Producción (COPETyP) integrado por los distintos representantes del mundo del trabajo a nivel local, la tarea de participar en forma proactiva en la organización y realización de foros sectoriales. Lo producido en los mismos permiten determinar las necesidades de los Sectores Productivos, por rama de

actividad o por familia profesionalizante, como ser, entre otras, necesidades de mano de obra calificada, capacidades y competencias de operarios, de trabajadores y mandos medios, necesidad de capacitación para el personal en actividad y de recursos humanos a incorporar.

Entonces, el Diseño que nos ocupa, es la respuesta a una demanda genuina del sector productivo, y constituye el nodo de articulación entre educación y trabajo, pues su implementación en el ámbito de la Formación Profesional es una herramienta que permite elevar la calidad de la educación y a la vez constituye una estrategia importante para el desarrollo actual y potencial del sector productivo provincial, regional y nacional.

II.- Perspectiva Pedagógica para la Formación Profesional

El Diseño que nos ocupa se encuadra en el **enfoque de la Formación por Competencias** que fundamentalmente se sitúa en el punto de encuentro entre el trabajo y la educación, sin olvidar en ningún momento que toda la Educación Técnico Profesional tiene asumido el “Compromiso institucional con la mejora continua de la calidad educativa”¹.

El mencionado enfoque es un camino que conduce a organizar la formación teniendo como referencia al sector productivo local y regional, que sin dudas supone un cambio en la gestión y administración de los Centros de Formación Profesional, que obliga a replantear la tarea docente, pues los equipos deben desarrollar en los alumnos capacidades sustentadas en aprendizajes significativos, no perdiendo de vista el perfil profesional descrito en el Marco de referencia correspondiente.

Si bien el Diseño se transforma en el permanente monitor de la tarea docente, orientando cada uno de sus pasos, no debe convertirse en una receta estable y rígida, todo lo contrario, debe prosperar, retroalimentarse y perfeccionarse con el aporte continuo de todo el cuerpo de instructores, docentes y directivos, como así también de los alumnos de cada Centro, atendiendo al contexto particular y específico donde se concretan los procesos de enseñanza y aprendizaje.

En este punto es importante destacar que para lograr resultados efectivos aplicando dicho enfoque, en otras palabras, para que el alumno desarrolle nuevas capacidades que lo lleven a construir con el paso del tiempo, las competencias propias para desempeñarse en el mundo del trabajo. Requiere en primer término un profundo cambio de actitud en los equipos directivos y docentes, pues ello propiciará el espacio suficiente para analizar los principios que sostienen esta visión pedagógica, y trasladarlas a las prácticas docentes. De igual manera la pertinencia de lo expresado en el párrafo anterior debe complementarse con las adecuadas condiciones de espacio, tiempo, infraestructura, equipamiento e insumos; y acompañado todo ello con el permanente perfeccionamiento de los equipos docentes tanto en lo referido puntualmente al campo didáctico – pedagógico como al tecnológico.

En este punto es bueno determinar que la Formación por Competencias adopta una serie de características que le son propias durante el proceso de enseñanza y aprendizaje.

¹ Art. 3.2 Res. 115/10 - Lineamientos y criterios para la organización institucional y curricular de la Educación Técnico Profesional correspondiente a la Formación Profesional.-

Se puede entonces mencionar en principio, que la formación permanentemente debe estar ligada con las situaciones reales de trabajo, de manera que los alumnos

durante las prácticas comprendan la íntima relación entre los procesos, las personas, el equipamiento y los productos; de esta forma los educandos desarrollarán las capacidades y competencias suficientes para organizar su proceso de trabajo, gestionar las tareas con los adecuados criterios de calidad y seguridad, y además establecer una comunicación entre quienes participan de su actividad o profesión.

También es importante la selección y posterior desarrollo de las capacidades que se enlacen fuertemente y sin excepción con las situaciones problemáticas, y potencien la formación de un profesional comprometido con las pautas del perfil requerido por el sector productivo.

Esta organización curricular que nos ocupa adopta una estructura basada en el diseño de módulos que si bien se centran en la resolución de problemas con todas las variables que pueden presentar los ámbitos de trabajo, también se pueden complementar con estrategias formativas alternativas, como por ejemplo: Simulación de situaciones que faciliten la adopción de técnicas de trabajo, estudio de casos con conclusiones, trabajos grupales que propongan la reflexión sobre el hacer, debates en plenario o en forma grupal, exposiciones del docente y los alumnos, elaboración de informes, demostraciones del docente o los alumnos, dramatizaciones y otras.

El acento fijado en el desarrollo de capacidades, y no en los contenidos como fines en si mismos, retoma y desarrolla la formación siempre a partir de los saberes previos y experiencias de los alumnos. Ello implica, también, el respeto y acompañamiento de los ritmos de aprendizaje individual a partir de la heterogeneidad de los grupos de alumnos y por consiguiente de la planificación de actividades formativas alternativas que permitan adecuar los avances de cada persona y/o grupo de ellas.

Siendo las Prácticas Profesionalizantes el punto estratégico más importante dentro del proceso de la Formación, éstas deben potenciar el fortalecimiento, integración y aplicación efectiva de las capacidades ante situaciones de trabajo. Las mismas deben permitir dentro del propio entorno de trabajo o de manera simulada en los Centros de FP, introducir al alumno en el real contexto del ejercicio de la profesión.

En lo concerniente a la evaluación, ésta debe verificar en forma integral las capacidades adquiridas por el alumno; evaluando el proceso en forma continua, siendo el resultado de la observación y reflexión de la actividad habitual.

En resumen la propuesta de enseñanza para la Formación Profesional es particular y predominantemente práctica y es desde ese punto donde se pretende desarrollar

las capacidades y potenciales competencias para enfrentar el reto de resolver las más diversas situaciones laborales complejas que presenta cada profesión en particular. Por tal motivo el enfoque de la Formación por Competencias implica la instrumentación de estrategias que generen capacidades, articulen y asocien la práctica – teoría - práctica (sin fragmentación alguna) en permanentemente retroalimentación y basados en la premisa de que las Prácticas Profesionalizantes abarcan entre un 50% y 75% del curso.

Entonces es de vital importancia la organización de equipos docentes (hasta un máximo de tres, según el Perfil) en el contexto puntual de los Centros de Formación Profesional, pues la formulación de los proyectos, la preparación del material didáctico necesario, etc. se enriquecerá con el aporte de sus integrantes logrando en definitiva que las acciones de formación tengan una coherencia interna y externa.

III.- Identificación de la certificación.

- III.1. Sector/es de actividad socio productiva: **HOTELERIA**
- III.2. Denominación del perfil profesional: **AMA DE LLAVES**
- III.3. Familia profesional: **HOTELERIA**
- III.4. Denominación del certificado de referencia: **AMA DE LLAVES**
- III.5. Ámbito de la trayectoria formativa: **FORMACIÓN PROFESIONAL.**
- III.6. Tipo de certificación: **CERTIFICADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL.**
- III.7. Nivel de la Certificación: **II**

IV.-Referencial al Perfil Profesional del Ama de Llaves

Alcance del perfil profesional

El Ama de Llaves estará capacitada, de acuerdo con las actividades que se detallan en el Perfil Profesional, para supervisar el estado del producto más importante que vamos a vender en un hotel: las habitaciones de los huéspedes. Esta área es quizás el eslabón más importante en la cadena de servicio en todas las categorías del establecimiento, debido a que desempeñar esta actividad requiere de aplicación de estándares, de una vocación de servicio, competitividad, y alto rendimiento para satisfacer las necesidades del huésped.

El Ama de Llaves estará capacitada de planificar y distribuir el trabajo del personal a cargo; utilizar el mando de forma efectiva, lo que se supone supervisar el desempeño de las tareas de manera que el trabajo se realice adecuadamente y en un tiempo dado. Desarrollar programas de formación, creando una costumbre de trabajo, por la cual, diariamente se brinden idénticos servicios y calidad a los clientes.

Será capaz de mantener una estrecha relación con los diferentes departamentos de un hotel, interpretando y ejecutando demandas surgidas de los estamentos técnicos y jerárquicos pertinentes, gestionar las actividades específicas, teniendo en cuenta criterios de eficacia y eficiencia, teniendo en cuenta las relaciones humanas y aplicando los procedimientos fijados por el propio establecimiento.

Funciones que ejerce el profesional

1. Supervisar y controlar el área de habitaciones.

El Ama de Llaves estará capacitada para supervisar y controlar el trabajo realizado en el área de habitaciones, manteniendo las habitaciones limpias, ordenadas y en buen estado como para que sean ocupadas por los huéspedes, aplicando criterios de seguridad laboral e higiene; planificar y distribuir el trabajo de su personal a cargo, utilizando el mando de forma efectiva; así como así realizar el programa de mantenimiento y reparación de los artefactos que hay en una habitación, y maquinarias de trabajo.

2. Organizar y supervisar el servicio de lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa.

El Ama de Llaves estará capacitada para organizar y supervisar el trabajo del servicio de lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa; controlar la limpieza, planchado, y cuidado de toda la ropa del establecimiento tanto para el personal, como así también el servicio de lavandería y lencería del huésped; controlar el mantenimiento del stock de la ropa del departamento de lencería.

3. Organizar y controlar el servicio de pisos, áreas públicas, prestando asistencia técnica y operativa.

El Ama de Llaves estará capacitada para organizar y controlar el trabajo realizado en el área de pisos, y áreas públicas, prestando asistencia técnica y operativa; mantener la limpieza del establecimiento, aplicando criterios de seguridad laboral e higiene, brindando confort, y calidad a los huéspedes; planificar y distribuir el trabajo de su personal a cargo, utilizando el mando de forma efectiva.

Área Ocupacional

El Ama de Llaves se desempeña en organizaciones que presten servicios de alojamiento como hoteles de diferentes categorías, aparts hotel, complejos de cabañas, hosterías, moteles, resorts, complejos termales, etc., o sectores afines que brinden servicios de hospitalidad como sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, hoteles sindicales, country club, residencias para la tercer edad, residencias estudiantiles, etc.

Desarrolla su actividad bajo supervisión del Gerente General, Gerente de Operaciones, de acuerdo con la categoría del establecimiento. Interactúa con el sector de Recepción, Reservas, el Sector de Mantenimiento, el Área de Compras o Administrativa, Financiera y Contable.

V.- Trayectoria Formativa del Ama de Llaves

1.- Las capacidades profesionales y su correlación con las funciones que ejerce el profesional y los contenidos de la enseñanza

Siendo que el proceso de formación, habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de **capacidades profesionales** que están en la base de los desempeños profesionales descriptos en el perfil del Ama de Llaves, estas capacidades se presentan en correspondencia con las **funciones que ejerce el profesional**, enunciadas en dicho perfil. Asimismo, se indican los **contenidos** de la enseñanza que se consideran involucrados en los procesos de adquisición de los distintos grupos de capacidades.

Para el perfil profesional en su conjunto.	
Capacidades profesionales	Contenidos
<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar información específica, escrita o verbal, relacionada con los servicios de hospedaje, para la ejecución de la actividad requerida. • Distinguir y establecer relaciones sociales de cooperación o intercambio con clientes internos (personal) y/o externos (huéspedes), para lograr una relación armoniosa. • Integrar proceso de trabajo, información, tecnologías y procedimientos fijados por el establecimiento en los procesos de atención al huésped. • Identificar las preferencias del huésped para brindar un servicio de hospedaje acorde a sus necesidades y expectativas • Dirigir los procesos de acondicionamiento y limpieza de acuerdo a los criterios definidos del establecimiento. • Aplicar técnicas de cortesía, ceremonial y protocolo, satisfaciendo las necesidades del huésped. 	<ul style="list-style-type: none"> • Características diferenciales. Conocimiento integral de todo el Hotel. Físicamente y servicios. • Equipo Humano. Objetivos diferenciales: Atención al huésped. Limpieza e Higiene. • Mantenimiento. Dotación. Estándares de calidad. • Gestión de reservas: Tratamiento y análisis del estado de reservas para planificar y coordinar la limpieza de las habitaciones. Desarrollo de los procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas, utilizando los impresos y sistemas correspondientes. • Previsión de la ocupación. Distribución del trabajo- Control de operaciones de servicios tercerizados. • Técnicas y procesos de Limpieza, mantenimiento, conservación y

<ul style="list-style-type: none">• Anticipar posibles situaciones problemáticas surgidas por conflictos de intereses entre los actores interno y externos al establecimiento hotelero.• Comprender y producir diferentes tipos de actos comunicativos simples orales y escritos relacionados al área específica laboral	<p>protección de acuerdo a los procedimientos del establecimiento: Inicio del ciclo de limpieza. Reportes. Asignación de labores. Uniforme. Aspecto personal. Reglas de cortesía. Conocimiento de las instalaciones y horarios de operación. Utilización integral de los elementos de limpieza y uso de los diferentes artefactos. Equipamiento de la habitación. Mobiliario y decoración.</p> <ul style="list-style-type: none">• Sistema de Supervisión: Liderazgo. Procedimientos estándares, básicos y preferenciales. El pensamiento de la Gerencia para dirigir la operación, y la profesionalidad y capacidad del Ama de Llaves. Interrelación con otros Departamentos, según el Organigrama. Rasgos de autoridad. Toma de decisiones. Selección del Personal. Capacitación inicial y continuada.• Manejo de turnos. Áreas de Responsabilidad, habitaciones, áreas públicas del hotel, depósitos, etc.• Limpieza de habitaciones de huéspedes con método; actividades de preparación de la llegada, estadía y salida. Uso de las correspondientes aplicaciones de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. Instalaciones complementarias y auxiliares de establecimientos de hospedaje a limpiar: Bar, salón comedor, salones para eventos, cocina, depósitos, cámaras, office. Instalaciones deportivas (piscina, gimnasios, etc.) y jardines.
---	---

	<ul style="list-style-type: none">• Instalaciones auxiliares. Sala de máquinas, diferentes tipos de energía disponibles, combustibles y otros recursos de los establecimientos de hospedaje.• Servicios prestados por el área de Pisos, Lavandería, Lencería: Limpieza de distintas prendas, Planchado, Servicio de Tintorería, Cortinas, Alfombras, Pisos especiales, etc.• La comunicación y la atención al huésped: Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al huésped. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.• Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales. Resolución de problemas de comunicación. Análisis de características de la comunicación.• Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de los huéspedes actuales y potenciales. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales. Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamos. La queja como solicitud de servicio. Relaciones con otros departamentos. Fluidez. Eficacia y Eficiencia en las comunicaciones ascendentes, transversales y descendentes. Cuidado de la imagen.• Atención al huésped: Interpretación de normas de actuación en función
--	---

	<p>de los perfiles de los huéspedes. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales. Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.</p> <ul style="list-style-type: none">• Eventos y protocolo: Descripción del origen, clases, utilidad y usos sociales del protocolo.• Identificación de los diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento de acuerdo a las facilidades de la oferta. Aplicación de técnicas de ventas de acuerdo a la demanda, para lograr la efectivización y satisfacción plena del evento a realizar.• Conocimiento de las fases de Administración, Producción y Servicio de cada evento.• Combinaciones de nuestra oferta para la adecuación de lo solicitado por la demanda en cada evento. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales de la mise-en-place en diferentes eventos. Uso de la planilla de funciones. Seguimiento del evento. Análisis de técnicas de protocolo y presentación personal. Mantenimiento de todos los artículos de Banquetes, Congresos y Convenciones. Nociones de decoración y arreglos florales. Mise en place de los diferentes eventos• Gestión de la seguridad en establecimientos de hospedaje: El servicio de seguridad: equipos e instalaciones. Identificación y
--	---

	<p>descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de siniestros y riegos varios.</p> <p>Procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.</p> <p>Identificación de salidas en caso de evacuación, simulacros legalmente obligados. Justificación de la aplicación de valores solidarios y humanitarios en casos de siniestro.</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestión, compra, control y mantenimiento de stock en el área de pisos, lavandería y lencería: La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control. Concepto y propósito de la compra, y abastecimiento del office, elementos de trabajo. Inventario Justificación. Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento. Control de descartes.• Consumo de energía. Ahorro de energía. Sistemas de bajo consumo y programa de control de consumo. Control de servicio interno de Lavandería y Lencería• La organización en los establecimientos de alojamiento: Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de habitaciones a limpiar. Tipología y clasificación de las distintas habitaciones. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales. Patrones básicos de departamentalización
--	---

	<p>tradicional en las áreas de alojamiento: tradicional y de acuerdo a cada estructura.</p> <ul style="list-style-type: none">• Organigramas (esquemas) y relaciones Inter-departamentales que caracterizan a los distintos tipos de alojamientos. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan a solicitud de la administración que regulan el marco de tales estructuras Inter-departamentales. Comparación del presupuesto con los costos reales registrados en la contabilidad de costos (Global por productos, por juegos de inventarios, por la operación de todo el sector). Presupuestos elaborados de acuerdo al escenario económico-financiero donde se desarrolle su actividad (por temporada, semanal, mensual, anual, etc.) Factores internos para la confección de presupuestos: resultados de ejercicios anteriores, incremento a proyectar según reservas históricas y futuras confirmadas, posición• del servicio-producto, incidencia del incremento. Factores externos: visión de la competencia, proyecciones de la competencia. Punto de equilibrio: incidencia en el presupuesto y en el análisis de costos. Control de variaciones (herramienta para tomar medidas cuando las desviaciones presentan anomalías). Confección de estadísticas permanentes.
--	---

	<ul style="list-style-type: none">• La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción: Manuales de políticas y procedimientos de las operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción. Programas de formación para personal dependiente tanto de los departamentos de pisos y recepción como del área de RRHH: análisis, comparación y propuestas, canales de comunicación y de políticas de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.• La dirección de personal en el área de Ama de Llaves: La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones. Asignación, selección, reclutamiento y capacitación. Personal disponible en el entorno. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones. Delegación de responsabilidades en la solución de problemas y toma de decisiones. La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.• Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo. preponderancia de la profesionalidad y trabajo en equipo.• Gestión de la calidad total: Evolución histórica de la calidad. El concepto de calidad en los servicios. La gestión de la calidad total y mejoramiento continuo. Sistemas y normas de calidad. El sistema de calidad para hoteles y distintos tipos
--	--

	<p>de alojamiento. Creación de grupos de mejora o comités de calidad. La acreditación de la calidad. Implementación de un sistema de calidad. Factores clave. Proyecto, programas y cronograma. Diseño de los servicios. Especificaciones de la calidad de los servicios. Estándares de calidad, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo. La gestión por procesos. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad. Las herramientas básicas para la mejora de la calidad. La evaluación de la satisfacción del huésped. Cuestionarios de satisfacción, seguimiento del libro de novedades y comentarios de personal de contacto. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias. Evaluación del sistema de calidad. Autoevaluaciones y auditorías. Procesos de certificación de la calidad en servicios.</p> <ul style="list-style-type: none">• Inglés: Nivel conceptual: áreas lexicales específicas (business, socializing, travel, hotels, money, food and drinks). Funciones y nociones. Formas gramaticales. Pronunciación y entonación (diferentes acentos). Situaciones sociales relativas a distintas culturas. Nivel lingüístico formal: Estructuras gramaticales. Léxico. Relaciones. Nivel semántico: Comprensión (texto oral-lectura de texto escrito). Producción (expresión oral-escritura y redacción). Nivel de comunicación: Conocimientos sobre el comportamiento interpersonal
--	--

	<p>(oral y escrito). Actividad física: a) Verbales. En lengua materna. En Inglés (write-speak) b) No verbales. Circle-box-bracket (indicate a,b,c/1,2,3/T-F/same-opposite/mark-act). Grado de libertad (More-less help) Grado de conciencia. Internal-external to text. Grado de propósito. Implicit-explicit reasons (answer T-F/answer T-F My answer is based on sentence: Answer....</p> <ul style="list-style-type: none"> • why?/Is the answer T or F. If it is false, rewrite it to make it true). • Toma de decisiones y resolución de problemas de acuerdo a las responsabilidades recibidas. A niveles de situaciones problemáticas, niveles de productos adquiridos, servicios, mantenimiento de tasas de rendimiento razonables (disminución o aumento de personal, control de consumos, etc.
--	--

2.- Carga horaria

El conjunto de la formación profesional del Ama de Llaves requiere una carga horaria mínima total de 500 horas reloj.

3.- Equipo docente

Módulos específicos del Perfil Ama de Llaves: 1 (un) Instructor de FP con un Cargo de MEP o su equivalente 24 hs. Cátedra semanales.

Módulo de Gestión II: 1 (un) Instructor de FP con 6 hs. Cátedra. Cuando al Instructor a cargo del módulo de Gestión se le asigne 1 (un) Cargo de MEP, al mismo se le debe asignar 4 (cuatro) cursos de FP para el dictado de dicho módulo.

Módulo de Inglés: 1 (un) docente con 3 hs. Cátedra.

3.1. Organización e implementación de las parejas pedagógicas: tomando como parámetro que la carga horaria semanal del curso debe ser de 24 hs. cátedra, es imprescindible concretar las correspondientes parejas pedagógicas entre quienes conforman el equipo docente.

Entonces quien realiza un cumplimiento semanal full – time frente al grupo de participantes es el Instructor a cargo de los módulos específicos (MEP o su equivalente 24 hs. Cátedra semanales) de las cuales sólo 15 hs. cátedra trabaja sólo, pero 6 hs. cátedra establece la pareja pedagógica con el instructor a cargo del módulo de Gestión y 3hs. cátedra trabaja también en pareja con el instructor responsable del módulo de Ingles.

Como aclaración, se determina que la tríada pedagógica (equipo docente completo) es recomendable que se concrete durante las Prácticas Profesionalizantes.

La pareja pedagógica conformada por el Instructor a cargo de los módulos específicos del Perfil *Ama de Llaves* y el Instructor a cargo del módulo de Gestión deben desarrollar lo indicado para Higiene y Seguridad, como parte del Módulo: Gestión II.

El trabajo antes mencionado se debe sustentar en un planeamiento didáctico que se reflejará en un Proyecto Áulico Integral Anual, que lo construirá todo el equipo docente anteriormente mencionado, basado en este Diseño Curricular.

4.- Referencial de ingreso

El aspirante deberá haber completado el nivel de la Educación Primaria, acreditable a través de certificaciones oficiales del Sistema Educativo Nacional (Ley N° 26.206)

5.- Prácticas profesionalizantes

Toda institución de Educación Técnico Profesional que desarrolle cursos de FP Inicial, deberá garantizar los recursos necesarios que permitan la realización de las Prácticas Profesionalizantes descriptas precedentemente y que tendrán una duración mínima, en este caso, del 60% del total del curso, teniendo en cuenta además, que, la cantidad ideal de alumnos participantes por curso es de dieciséis (16), con un máximo que no debe superar los veinte (20) y un mínimo de doce (12).

Ministerio de Educación de la Provincia de Corrientes

Las mismas se pueden encuadrar en los formatos detallados al pie, que tienen un carácter de recomendados, quedando a criterio de cada institución otros que pudiera implementar, siempre orientados a mantener con claridad los fines formativos y criterios que se persiguen con su realización. Recordando fundamentalmente que :
“Las PRÁCTICAS PROFESIONALIZANTES responden a generar situaciones reales de trabajo, que no se refieren a las actividades encuadradas como “trabajos prácticos” o “adiestramientos” que se realizan para adquirir una destreza o pericia de baja complejidad.

Son aquellas que responden a procesos productivos claves, relacionados con las funciones profesionales determinadas para el Perfil en cuestión, las mismas pueden realizarse dentro o fuera de la institución de FP, en un espacio real de trabajo o en un ámbito adaptado para tal fin. Siendo en todo momento la instancia más relevante de la Trayectoria Formativa y el punto culminante del proceso de evaluación, donde se puede verificar el desarrollo de capacidades en los alumnos participantes”.

Formatos de Prácticas Profesionalizantes

- **Prácticas Educativas en Entornos Reales de Trabajo** en empresas, organismos estatales o privados o en organizaciones no gubernamentales. **(Pasantías encuadradas en la Ley N° Ley 26.427 de Creación del Sistema de Pasantías Educativas y la Resolución Conjunta (MTEySS - ME) 825/09 y 338/09. Del 30/9/2009. B.O.: 22/12/2009. La presente resolución y las normas complementarias que en su consecuencia se dicten, reglamentan la Ley N° 26.427 de Creación del Sistema de Pasantías Educativas).**
- **Proyectos Productivos** articulados entre la escuela y otras instituciones o entidades.
- **Proyectos Didácticos /productivos institucionales** orientados a satisfacer demandas específicas de determinada producción de bienes o servicios, o destinados a satisfacer necesidades de la propia institución escolar.
- **Proyectos Tecnológicos** orientados a la investigación, experimentación y desarrollo de procedimientos, bienes o servicios relevantes desde el punto de vista social y que introduzcan alguna mejora respecto de un problema existente.
- **Emprendimientos** a cargo de los alumnos.

- **Alternancia** de los alumnos entre la institución educativa y ámbitos del entorno.
- **Empresas simuladas**, que es una metodología basada en la reproducción de situaciones reales de trabajo, en el ámbito de la administración de empresas, que permite adquirir una experiencia laboral idéntica a la real, llevando la oficina de trabajo al aula – taller.
- **Proyectos Comunitarios y/o Actividades de Extensión:** son aquellos proyectos y actividades que se diseñan y orientan a satisfacer demandas y/o necesidades comunitarias.

Para las Prácticas Profesionalizantes de este Perfil, se proponen las siguientes actividades:

Uno de los pilares de la propuesta didáctica es situar a/la participante en los ámbitos reales de la operación integral Hotelera, puesto que su ámbito de trabajo es el Hotel en forma integral.

No cabe la menor duda de que la expansión hotelera es una de las actividades con crecimiento económico que redundan en mayor inserción laboral, pues es uno de los sectores con mayor demanda de profesionales.

Estas prácticas pueden asumir diferentes formatos, pues la rápida expansión de nuevas tecnologías, así lo indican, siempre y cuando mantengan con claridad los fines formativos y criterios que se persiguen con su realización, entre otros: prácticas en Establecimientos, organismos estatales

privados o en organizaciones no gubernamentales, proyectos productivos articulados entre las unidades educativas y otras instituciones o entidades, proyectos didácticos / productivos institucionales orientados a satisfacer demandas específicas o destinados a satisfacer necesidades de la propia unidad educativa, emprendimientos a cargo de los participantes, organización y desarrollo de actividades y/o proyectos de apoyo en tareas demandadas por la comunidad, foros de intercambio entre Hoteles y Instituciones Educativas especializadas, entre otros. Todos estos elementos, así como las perspectivas de crecimiento reconocidas por todo tipo de estamento local e internacional, tanto político como económico, sitúan a la Hotelería en una posición optimista.

Su carácter es prioritario para integrarlos a la Formación Técnico Profesional y dan lugar a la realización de las capacidades y competencias en situaciones reales de trabajo, garantizando en su futuro profesional competencias y habilidades de autonomía, responsabilidad y calidad en la prestación de un servicio excelente. Siempre, en que el capital humano se convierte en el factor estratégico de la prosperidad del sector y de las empresas, la formación profesional de los equipos, es una necesidad indisoluble de la competitividad.

Faculta al postulante interiorizarse de las distintas facetas de su trabajo, las interrelaciones con otros departamentos o áreas, así como de las relaciones jerárquicas y de todos aquellos procesos de gestión que determine el

Establecimiento, para llevar una operación eficiente. Así su sentido del trabajo en equipo, del servicio al huésped, de la formación, han de quedar absolutamente reflejados en su aprendizaje, descubriendo, además, su extremada sensibilidad y su amor por la profesión.