Educación Básica de Adultos
Formación en Oficio

Sector Hotelería y Turismo

Oficio:
Mucama

Introducción al Plan de Estudio

Nivel de entrada: Segundo Nivel

oficios.indd 269 20/4/09 22:11:20

Presentación

El Ministerio de Educación inició un proceso de reforma de la Educación de Adultos, uno de cuyos hitos más importantes fue la aprobación de un nuevo Marco Curricular en el contexto de una educación para toda la vida.

El nuevo Marco Curricular, aprobado mediante Decreto Supremo de Educación Nº239/2004, define para la Educación Básica la Formación General, y considera en forma opcional la formación en oficio, la cual prepara a la persona para ejecutar una tarea normalizada, la mayor parte de las veces de carácter individual.

Este oficio se orienta a dar respuesta a las demandas del desarrollo productivo dentro de las tendencias que presenta el empleo, mediante un diseño curricular modular con enfoque de competencias laborales, que puede incluir entre 1 y 3 módulos, y además ofrece la posibilidad de articulación con las especialidades de la Formación Técnica de Nivel Medio, lo que permite sea reconocida como parte de esta última si la persona decide continuar en la especialidad técnica en el nivel medio.

La propuesta del Ministerio de Educación para la formación en oficio incluye el Plan de Estudio, señalando para cada módulo los Aprendizajes Esperados que lo constituyen y la duración en horas, así como los requerimientos de recursos de aprendizaje y de recursos de infraestructura necesarios para impartir el oficio.

El oficio de Mucama prepara a los estudiantes adultos y adultas para realizar labores de habilitación y aseo de habitaciones y baños de pasajeros, realizar los servicios de desayuno, snack, y servibar. Estas labores podrán desarrollarse en establecimientos tales como: hoteles, apartoteles, hostales, entre otros.

El oficio de Mucama está articulado con la especialidad de Servicios Hoteleros del sector Hotelería y Turismo de la Educación Media Técnico-Profesional, específicamente con el módulo "Habitaciones", y está orientado a desarrollar las siguientes capacidades:

- Hacer uso eficiente del lenguaje para establecer comunicaciones y proporcionar información.
- Mantener una presentación personal acorde con las funciones que se ejerza.
- Asegurar condiciones de aseo e higiene en dormitorios y baños.
- Manejar sistemas de archivo, manuales y computarizados.
- Utilizar eficientemente los equipos y máquinas de uso frecuente en una organización hotelera.
- Aplicar normas de prevención de riesgos y técnicas de primeros auxilios.

Plan de Estudio

Módulo	Aprendizajes Esperados
Habilitación y servicio de Habitaciones.	■ Prepara el carro de limpieza. ■ Realiza la limpieza y reposición de productos en las habitaciones y servicios. ■ Realiza servicio de alimentación a la habitación.
Duración	**216 horas**

Requerimientos de recursos de aprendizaje

Material impreso

Un conjunto de material didáctico impreso actualizado, al cual tengan acceso en forma expedita y oportuna estudiantes y docentes, con el fin de consultar, profundizar y actualizar, materias referidas al módulo del oficio. Deberá incluir material impreso relativo a los siguientes temas: habilitación y limpieza de habitaciones, baños y otros espacios de uso público. Servicios de alimentación a la habitación, control y abastecimiento de servibar, registros de uso en hotelería, técnicas de atención al cliente.

Material audiovisual

Conjunto de material audiovisual actualizado, al cual tengan acceso en forma expedita y oportuna estudiantes y docentes, con el fin de apoyar materias referidas al módulo del oficio, tales como: videos, diapositivas y fotos de distintos tipos de habitaciones, baños y otras instalaciones relacionadas con las tareas de mucama.

Máquinas y equipos

Debe poseer estructuras y espacios suficientes que permitan almacenar los insumos y guardar equipos en orden y en adecuadas condiciones de higiene; almacenar y colgar ropa, así como para distribuir ropa limpia, tales como carros, estantes, boxes, etc.

Herramientas, implementos y utensilios

Una cantidad de implementos y utensilios que puedan ser utilizados en forma oportuna por cada estudiante en las actividades de servicio de habitaciones.

Requerimientos de infraestructura

Taller del oficio

Espacio que permita efectuar actividades propias del oficio, en función de los aprendizajes de los estudiantes adultos y adultas. Debe contar con iluminación natural y cortinas, además de iluminación artificial, con una red de enchufes dobles para toma de corriente en condiciones seguras, distribuidos por las paredes de la sala, y con características de iluminación, ventilación y temperatura acordes con la normativa vigente de construcción de establecimientos educacionales. Debe contener mobiliario que permita simular distintos tipos de habitaciones y baños.

Debe contar además con un lugar que permita a las personas del curso cambiarse de vestuario en condiciones adecuadas.

oficios.indd 274 20/4/09 22:11:21

Educación Básica de Adultos
Formación en Oficio

Sector Hotelería y Turismo

Oficio
Mucama

Módulo
Habilitación y Servicio de Habitaciones

Horas sugeridas para desarrollar las actividades orientadas a conseguir los aprendizajes esperados y evaluar su logro:

216 horas

oficios.indd 275 20/4/09 22:11:21

Introducción

El módulo "Habilitación y servicio de habitaciones", prepara a los estudiantes adultos y adultas para realizar labores de habilitación y limpieza de habitaciones y baños de pasajeros, realizar los servicios de desayuno, snack y servibar en establecimientos que prestan servicios hoteleros.

El módulo se articula con el módulo "Habitaciones" de la especialidad Servicios Hoteleros del sector Hotelería y Turismo, de la Educación Media Técnico-Profesional, y se orienta a desarrollar las siguientes capacidades:

- Hacer uso eficiente del lenguaje para establecer comunicaciones y proporcionar información.
- Mantener una presentación personal acorde con las funciones que se ejerza.
- Asegurar condiciones de aseo e higiene en dormitorios y baños.
- Manejar sistemas de archivo, manuales y computarizados.
- Utilizar eficientemente los equipos y máquinas de uso frecuente en una organización hotelera.
- Aplicar normas de prevención de riesgos y técnicas de primeros auxilios.

El diseño del oficio está basado en la unidad de competencia de "Hacer habitaciones y asear baños".

Orientaciones metodológicas

El módulo de Habilitación y servicio de habitaciones es eminentemente práctico y en él se desarrollan habilidades para organizar y preparar el carro para la limpieza y reposición de habitaciones y baños de huéspedes y para realizar el servicio de desayuno, snack y otro tipo de alimentos a la habitación. Para ello, las metodologías sugeridas son la demostración, análisis de casos y las actividades prácticas de taller. Se sugieren además las siguientes actividades:

- Análisis de casos reales, en los cuales puedan analizar las normas de higiene y seguridad y su importancia para la habilitación y limpieza de las habitaciones.
- La resolución de problemas, en los cuales definan la/s mejor/es forma/s de organizar el trabajo de limpieza y habilitación de las habitaciones.
- El modelamiento, en el cual las personas, en forma individual y grupal, repitan los procedimientos realizados previamente por el profesor o profesora.
- Se recomienda organizar visitas guiadas a hoteles y otros establecimientos que presten servicios hoteleros, para que visualicen en terreno los diferentes tipos de servicios, las exigencias reales del rubro y sus características.

Sugerencias de evaluación

Durante todo el proceso se recomienda utilizar la evaluación formativa, sumativa y autoevaluaciones, empleándose una serie de instrumentos para evaluar aprendizajes, que evidenciarán el desempeño y conocimiento que informarán del nivel de logros de los diversos aspectos que considera cada aprendizaje esperado.

Se sugiere que al inicio del módulo se aplique una evaluación diagnóstica a cada estudiante, la que permitirá realizar ajustes a la estrategia de enseñanza diseñada por el profesor o profesora.

Dada la naturaleza de los aprendizajes señalados en el módulo, se recomienda diseñar actividades de evaluación que consideren procesos y resultados de las actividades de aprendizaje, acompañadas con un instrumento de evaluación que sea consistente con los criterios respectivos. Dichas evaluaciones ponderarán un 80% respecto de la evaluación final y un 20% corresponderá a evaluaciones teóricas que permitan comprobar dominio de normas.

Aprendizajes esperados y criterios de evaluación

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Prepara el carro de limpieza.	• Realiza la selección de productos e implementos de limpieza de acuerdo con el tipo de limpieza o higienización indicada en la orden de trabajo, número de habitaciones o servicios a limpiar, y según normas de seguridad en el uso de productos químicos de limpieza. • Carga el carro de limpieza según el stock de ropa blanca, papelería y otros insumos de reposición requeridos para el recambio de habitaciones, considerando el número de habitaciones ocupadas y las llegadas y salidas previstas. • Verifica que el carro esté limpio, que se desplace con facilidad y que permita contener la carga en forma segura. • Distribuye la carga de manera ordenada en los compartimentos del carro, organizando estos compartimentos por tipo de productos y resguardando la limpieza e integridad de ellos.

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Realiza la limpieza y reposición de productos en las habitaciones y servicios.	• Selecciona y utiliza implementos de protección personal y aplica procedimientos de prevención de riesgos para realizar labores de limpieza. • Verifica el estado de la habitación y baño a través de una inspección, observando discrepancias entre el inventario y el estado real de ella, notificando las anomalías según el procedimiento del establecimiento. • Cambia o repone lencería de cama, toallas u otros, papelería y otros insumos de uso de los huéspedes registrando en un formulario el tipo y cantidad de reposición realizada. • Realiza la limpieza de las habitaciones según los requerimientos determinados por la ocupación, siguiendo los procedimientos preestablecidos por el área de habitaciones para llegada (check-in), salida (check-out) y permanencia de habitaciones. • Verifica el estado de ocupación de las habitaciones según la información disponible de recepción. • Registra y pone en custodia los objetos olvidados por los huéspedes, de acuerdo con el procedimiento indicado por el establecimiento. • Verifica el consumo y repone existencias del frigobar, registrando el procedimiento en el formulario correspondiente.

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Realiza servicio de alimentación a la habitación.	• Recepciona de manera cortés la solicitud de servicio a la habitación, verificando que el pedido registrado corresponda a lo requerido por los huéspedes. • Realiza el servicio de desayuno a la habitación, snack u otro, con discreción y según normas de protocolo, resguardando la higiene y presentación de los alimentos, y la propia higiene y presentación personal. • Realiza diariamente el control de comandas por servicios entregados a las habitaciones para el posterior cobro de cuentas a los pasajeros.

Contenidos

- Clasificación de materiales, equipos e implementos de aseo de uso frecuente.
- Técnicas de limpieza e higienización en habitaciones y baños.
- Tipos de insumos, ropa blanca, amenidades de uso en servicios de alojamiento.
- Procedimientos de room service.
- Normas de higiene y prevención de riesgos aplicados a servicios hoteleros.

Bibliografía

- Cortés, José María, Técnicas de prevención de riesgos laborales, Tebar Flores, España, 1998.
- López, Asunción, La gobernanta, Editorial Paraninfo, España, 1997.
- Secretaría de Turismo, Manual del puesto de camarera, Editorial Limusa, México, 2000.
- Toro, Mario José, Habitaciones. Manual técnico de operaciones de habitaciones, Ediciones Hotelera Toral, Chile, 1996.
  - Alimentos y bebidas. Manual técnico de operaciones A&B, Ediciones Hotelera Toral, Chile, 1996.