



Creado por: Ester M. Pérez Osorio

MÓDULO DIDÁCTICO DE HOTELERÍA Y SERVICIO AL HUÉSPED DUODÉCIMO GRADO

agosto 2020



DE DEPARTAMENTO DE
EDUCACIÓN
GOBIERNO DE PUERTO RICO

Nota. Este módulo está diseñado con propósitos exclusivamente educativos y no con intención de lucro. Los derechos de autor (copyrights) de los ejercicios o la información presentada han sido conservados visibles para referencia de los usuarios. Se prohíbe su uso para propósitos comerciales, sin la autorización de los autores de los textos utilizados o citados, según aplique, y del Departamento de Educación de Puerto Rico

CONTENIDO

LISTA DE COLABORADORES	3
CARTA PARA EL ESTUDIANTE, LAS FAMILIAS Y LOS MAESTROS.....	4
CALENDARIO DE PROGRESO EN EL MÓDULO	7
LECCIONES	10
Lección 1. Organización estudiantil FCCLA.....	10
Lección 2. Preparación para el mundo laboral	37
Lección 3. Proyecto especial: Creación de hotel instantáneo.....	85
Lección 4. Proyecto Hospitality Tourism and Recreation	123
Lección 5. Talleres de refuerzos de destrezas.....	166
CLAVES DE RESPUESTA DE EJERCICIOS DE PRÁCTICA.....	197
REFERENCIAS	198

LISTA DE COLABORADORES

- Pérez Osorio, Ester M. - Creadora del módulo de Hotelería y Servicio al Huésped
- Pérez Osorio, Rosalee., De Rosa Santiago, Vincent & Morales Delgado, Christian- Proveedores de fotografías
- Bermúdez León, Xavier – Creador del arte de la portada y de los diarios reflexivos

CARTA PARA EL ESTUDIANTE, LAS FAMILIAS Y LOS MAESTROS

Estimado estudiante:

Este módulo didáctico es un documento que favorece tu proceso de aprendizaje. Además, permite que aprendas en forma más efectiva e independiente, es decir, sin la necesidad de que dependas de la clase presencial o a distancia en todo momento. Del mismo modo, contiene todos los elementos necesarios para el aprendizaje de los conceptos claves y las destrezas de la clase de *Exploración Ocupacional*, sin el apoyo constante de tu maestro. Su contenido ha sido elaborado por maestros, facilitadores docentes y directores de los programas académicos del Departamento de Educación de Puerto Rico (DEPR) para apoyar tu desarrollo académico e integral en estos tiempos extraordinarios en que vivimos.

Te invito a que inicies y completes este módulo didáctico siguiendo el calendario de progreso establecido por semana. En él, podrás repasar conocimientos, refinar habilidades y aprender cosas nuevas sobre la clase de *Exploración Ocupacional* por medio de definiciones, ejemplos, lecturas, ejercicios de práctica y de evaluación. Además, te sugiere recursos disponibles en la internet, para que amplíes tu aprendizaje. Recuerda que esta experiencia de aprendizaje es fundamental en tu desarrollo académico y personal, así que comienza ya.

Estimadas familias:

El Departamento de Educación de Puerto Rico (DEPR) comprometido con la educación de nuestros estudiantes, ha diseñado este módulo didáctico con la colaboración de: maestros, facilitadores docentes y directores de los programas académicos. Su propósito es proveer el contenido académico del curso de *Exploración Ocupacional* para las primeras diez semanas del nuevo año escolar. Además, para desarrollar, reforzar y evaluar el dominio de conceptos y destrezas claves. Ésta es una de las alternativas que promueve el DEPR para desarrollar los conocimientos de nuestros estudiantes, tus hijos, para así mejorar el aprovechamiento académico de estos.

Está probado que cuando las familias se involucran en la educación de sus hijos mejora los resultados de su aprendizaje. Por esto, te invitamos a que apoyes el desarrollo académico e integral de tus hijos utilizando este módulo para apoyar su aprendizaje. Es fundamental que tu hijo avance en este módulo siguiendo el calendario de progreso establecido por semana.

El personal del DEPR reconoce que estarán realmente ansiosos ante las nuevas modalidades de enseñanza y que desean que sus hijos lo hagan muy bien. Le

solicitamos a las familias que brinden una colaboración directa y activa en el proceso de enseñanza y aprendizaje de sus hijos. En estos tiempos extraordinarios en que vivimos, les recordamos que es importante que desarrolles la confianza, el sentido de logro y la independencia de tu hijo al realizar las tareas escolares. No olvides que las necesidades educativas de nuestros niños y jóvenes es responsabilidad de todos.

Estimados maestros:

El Departamento de Educación de Puerto Rico (DEPR) comprometido con la educación de nuestros estudiantes, ha diseñado este módulo didáctico con la colaboración de: maestros, facilitadores docentes y directores de los programas académicos. Este constituye un recurso útil y necesario para promover un proceso de enseñanza y aprendizaje innovador que permita favorecer el desarrollo holístico e integral de nuestros estudiantes al máximo de sus capacidades. Además, es una de las alternativas que se proveen para desarrollar los conocimientos claves en los estudiantes del DEPR; ante las situaciones de emergencia por fuerza mayor que enfrenta nuestro país.

El propósito del módulo es proveer el contenido del curso de *Exploración Ocupacional* para las primeras diez semanas del nuevo año escolar. Es una herramienta de trabajo que les ayudará a desarrollar conceptos y destrezas en los estudiantes para mejorar su aprovechamiento académico. Al seleccionar esta alternativa de enseñanza, deberás velar que los estudiantes avancen en el módulo siguiendo el calendario de progreso establecido por semana. Es importante promover el desarrollo pleno de estos, proveyéndole herramientas que puedan apoyar su aprendizaje. Por lo que, deben diversificar los ofrecimientos con alternativas creativas de aprendizaje y evaluación de tu propia creación para reducir de manera significativa las brechas en el aprovechamiento académico.

El personal del DEPR espera que este módulo les pueda ayudar a lograr que los estudiantes progresen significativamente en su aprovechamiento académico. Esperamos que esta iniciativa les pueda ayudar a desarrollar al máximo las capacidades de nuestros estudiantes.

Estructura general del módulo

La estructura general de este módulo es la siguiente:

PARTE	DESCRIPCIONES
<ul style="list-style-type: none">• Portada	Es la primera página del módulo. En ella encontrarás la materia y el grado al que corresponde el módulo.
<ul style="list-style-type: none">• Contenido (Índice)	Este es un reflejo de la estructura del documento. Contiene los títulos de las secciones y el número de la página donde se encuentra.
<ul style="list-style-type: none">• Lista de colaboradores	Es la lista del personal del Departamento de Educación de Puerto Rico que colaboró en la preparación del documento.
<ul style="list-style-type: none">• Carta para el estudiante, la familia y maestros	Es la sección donde se presenta el módulo, de manera general, a los estudiantes, las familias y los maestros.
<ul style="list-style-type: none">• Calendario de progreso en el módulo (por semana)	Es el calendario que le indica a los estudiantes, las familias y los maestros cuál es el progreso adecuado por semana para trabajar el contenido del módulo.
<ul style="list-style-type: none">• Lecciones<ul style="list-style-type: none">▪ Unidad▪ Tema de estudio▪ Estándares y expectativas del grado▪ Objetivos de aprendizaje▪ Apertura▪ Contenido▪ Ejercicios de práctica▪ Ejercicios para calificar▪ Recursos en internet	Es el contenido de aprendizaje. Contiene explicaciones, definiciones, ejemplos, lecturas, ejercicios de práctica, ejercicios para la evaluación del maestro, recursos en internet para que el estudiante, la familia o el maestro amplíen sus conocimientos.
<ul style="list-style-type: none">• Claves de respuesta de ejercicios de práctica	Son las respuestas a los ejercicios de práctica para que los estudiantes y sus familias validen que comprenden el contenido y que aplican correctamente lo aprendido.
<ul style="list-style-type: none">• Referencias	Son los datos que permitirán conocer y acceder a las fuentes primarias y secundarias utilizadas para preparar el contenido del módulo.

CALENDARIO DE PROGRESO EN EL MÓDULO

DÍAS / SEMANAS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
1	Salón hogar extendido (17-ago-20)	Salón hogar extendido (18-ago-20)	Programas de clases y prontuarios (19-ago-20)	Programas de clases y prontuarios (20-ago-20)	Programas de clases y prontuarios (21-ago-20)
2	Perfiles estudiantiles (24-ago-20)	Repaso general de FCCLA (25-ago-20)	Procesos parlamentarios de FCCLA (26-ago-20)	Puestos del Consejo ejecutivo FCCLA (27-ago-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (28-ago-20)
3	Proceso para seleccionar la directiva del cap local (31-ago-20)	Desarrollar Actividad de FCCLA (1-sep-20)	¿Qué es un resumé? (2-sep-20)	Errores comunes al preparar un resumé (3-sep-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (4-sep-20)
4	Feriado: Día del trabajo (7-sep-20)	Resumé paso por paso (8-sep-20)	Creación del resumé (9-sep-20)	Correcciones al resumé y diario reflexivo (10-sep-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (11-sep-20)
5	Creación de una carta de presentación (14-sep-20)	¿Qué es una entrevista de trabajo? (15-sep-20)	Errores comunes en una entrevista de trabajo (16-sep-20)	Tips para una entrevista de trabajo exitosa (17-sep-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (18-sep-20)
6	Simulación de una entrevista de trabajo (21-sep-20)	Conociendo las leyes laborales (22-sep-20)	¿Qué es un portafolio profesional? (23-sep-20)	¿Qué no debe faltar en tu portafolio profesional? (24-sep-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (25-sep-20)
7	Documentos requeridos para el permiso de menores (28-sep-20)	¿Qué es un hotel instantáneo? (29-sep-20)	Episodio 1 Instant Hotel (30-sep-20)	Episodio 2 Instant Hotel (1-oct-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (2-oct-20)
8	Episodio 3 Instant Hotel (5-oct-20)	Episodio 4 Instant Hotel (6-oct-20)	Episodio 5 Instant Hotel (7-oct-20)	Introducción a Proyecto: Creación de hotel instantáneo (8-oct-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (9-oct-20)

DÍAS / SEMANAS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9	Feriado: Día de la raza (12-oct-20)	Identificar el tipo de hotel instantáneo que trabajará (13-oct-20)	Explicar el tipo de hotel instantáneo que trabajará (14-oct-20)	Introducción a Plan de Negocio (15-oct-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (16-oct-20)
10	Desarrollar plan de negocio (19-oct-20)	Desarrollar plan de negocio (20-oct-20)	Desarrollar plan de negocio (21-oct-20)	Desarrollar plan de negocio (22-oct-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (23-oct-20)
11	Implementando el plan de negocio en un proyecto de FCCLA (26-oct-20)	Detalles sobre la manera de evaluar el Proyecto Hospitality Tourism and Recreation si ocurre un empate (27-oct-20)	Cumbre de jóvenes líderes (28-oct-20)	Proceso de planificación (Planning Process) (29-oct-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (30-oct-20)
12	Proceso de planificación (Planning Process) (2-nov-20)	Preparación del portafolio (Impreso o electrónico) (3-nov-20)	Preparación del portafolio (Impreso o electrónico) (4-nov-20)	Preparación del portafolio (Impreso o electrónico) (5-nov-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (6-nov-20)
13	Preparación del portafolio (Impreso o electrónico) (9-nov-20)	Preparación del portafolio (Impreso o electrónico) (10-nov-20)	Feriado (11-nov-20)	Presentación oral del proyecto Hospitality Tourism and Recreation (12-nov-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (13-nov-20)
14	Estudio de caso (16-nov-20)	Estudio de caso (17-nov-20)	Estudio de caso (18-nov-20)	Feriado (19-nov-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (20-nov-20)
15	Mejorar Proyecto Hospitality Tourism and Recreation (23-nov-20)	Mejorar Proyecto Hospitality Tourism and Recreation (24-nov-20)	Mejorar Proyecto Hospitality Tourism and Recreation (25-nov-20)	Feriado (26-nov-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (27-nov-20)

DÍAS / SEMANAS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
16	Taller de refuerzo de destreza (Tendido de la cama de 90 grados) (30-nov-20)	Taller de refuerzo de destreza (Tendido de la cama de 45 grados) (1-dic-20)	Talleres de refuerzo de destrezas (Doble de toalla en rollos y doblez de tercio) (2-dic-20)	Talleres de refuerzo de destrezas (Toallas de baños con bolsillo y acordeón) (3-dic-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (4-dic-20)
17	Talleres de refuerzo de destrezas (Origami de cisne con toallas) (7-dic-20)	Talleres de refuerzo de destrezas (Origami de mono con toallas) (8-dic-20)	Talleres de refuerzo de destrezas (Origami de elefante con toallas) (9-dic-20)	Talleres de refuerzo de destrezas (Origami de tortuga con toallas) (10-dic-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (11-dic-20)
18	Talleres de refuerzo de destrezas (Origamis en papel sanitario) (14-dic-20)	Abecedario para el servicio al cliente (15-dic-20)	Mi perfil ocupacional (16-dic-20)	Mi perfil ocupacional (17-dic-20)	Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material (18-dic-20)
19	Evaluaciones finales (21-dic-20)	Evaluaciones finales (22-dic-20)	(23-dic-20)	Noche Buena (24-dic-20)	Navidad (25-dic-20)
20	Receso Académico (28-dic-20)	Receso Académico (29-dic-20)	Receso Académico (30-dic-20)	Receso Académico (31-dic-20)	Receso Académico (1-ene-21)

LECCIONES

Lección 1. Organización estudiantil FCCLA

Tiempo de trabajo: 100 minutos cada tema

Temas:

- Actividad de inicio y perfiles estudiantiles
- Información general de FCCLA
- Símbolos de FCCLA
- Programas Nacionales
- STAR Events
- Actividad de FCCLA

Estándares:

- 1.1: Analizar estrategias para gestionar múltiples roles y responsabilidades (individual, familiar, profesional, comunitario y global).
- 1.2: Demostrar conocimientos, actitudes y habilidades técnicas y de empleabilidad transferibles en la escuela, la comunidad y el lugar de trabajo.
- 1.3: Evaluar los efectos recíprocos de la participación individual y familiar en actividades comunitarias y cívicas.
- 10.1: Analizar trayectorias profesionales dentro de las industrias de la hospitalidad, el turismo y la recreación.

Competencias:

- 1.1.1: Resumir las políticas, los problemas y las tendencias locales y globales en el lugar de trabajo, la comunidad y las dinámicas familiares que afectan a las personas y las familias.
- 1.2.7: Analizar los factores que contribuyen a mantener entornos escolares, laborales y comunitarios seguros y saludables.
- 1.3.5: Analizar los efectos de las políticas, agencias e instituciones públicas federales, estatales y locales en la familia.
- 10.1.6: Analizar el papel de las organizaciones profesionales en las profesiones de hotelería, turismo y recreación.

Objetivos:

- Luego de completar la lección, el estudiante será capaz de:
 1. Mencionar el significado de cada una de las siglas de FCCLA.
 2. Recordar el credo de FCCLA.
 3. Orientarse sobre los pasos a seguir para ser miembro de la organización estudiantil FCCLA.
 4. Identificar cada uno de los distintivos de FCCLA.
 5. Analizar la diversidad de alternativas existentes de eventos competitivos de los cuales puede participar al ser miembro de FCCLA.
 6. Ofrecer sugerencias de actividades que cumplan con el distanciamiento social para mantener activa a la organización estudiantil FCCLA.

Día #1 – Día #5

Tema: Salón hogar extendido y reunión de equipos

Lunes y Martes: Salón hogar extendido

- La tarea principal de estos días es contactar a los padres y estudiantes. Las alternativas para esto son: Teams y llamada (en caso de no lograr contactarlo por Teams)
- Al lograr contacto debe hacer un estudio para saber la modalidad que le aplica
 - a. Educación en línea (Teams)
 - b. Teleeducación
 - c. Módulos didácticos

Miércoles, jueves y viernes: Reunión de equipo con los padres para:

- Presentar los programas
- Presentar los portuarios
- Aclarar dudas
- Coordinar atención individualizada

Día#6

Tema: Perfil estudiantil

Saludos, el propósito de hoy es que puedas completar tu perfil estudiantil. Para esto se incluyen una serie de preguntas que debes responder.

1. Mi nombre es: _____

2. Fecha de nacimiento: _____

3. Edad: _____

4. Nombre de la madre: _____

5. Teléfono de la madre: _____

6. Nombre del padre: _____

7. Teléfono del padre: _____

8. Nombre del encargado o custodio legal: _____

9. Teléfono del encargado o custodio legal: _____

10. Dirección residencial del estudiante:

11. ¿Pertenece al programa de educación especial? _____ Sí _____ No

12. Si la respuesta es sí, favor de mencionar los acomodados requeridos según el PEI.

13. Menciona tus talentos o habilidades:

14. ¿Qué esperas de este nuevo año escolar?



Hoy das inicio a un nuevo camino.

Deja huellas positivas con cada uno de tus actos.

Día #7

Tema: Información general de FCCLA

Las organizaciones estudiantiles forman parte integral de los currículos ocupacionales. En Puerto Rico, la Secretaría Ocupacional y Técnica del Departamento de Educación, se siente orgullosa de que sus estudiantes formen parte de estas (DECA, FBLA, FCCLA, FFA, HOSA y Skills USA). Cada una responde a un programa o ruta ocupacional. Como ya tienes conocimiento, la de nuestro programa (Ciencias de la Familia y del Consumidor) es FCCLA (Líderes de las Familias, Carreras y Comunidades de América) por sus siglas en inglés. Es importante no olvidar que no hablamos de un club, sino de una organización estudiantil que fue fundada en el año 1945. Esta, fomenta el desarrollo de liderazgo en los jóvenes, promueve el desarrollo personal, la vida en familia, el trabajo, y asuntos sociales a través del Programa de Ciencias de la Familia y del Consumidor.

Misión

La *misión* de FCCLA es fomentar el crecimiento personal y el desarrollo de liderazgo a través de la enseñanza de Ciencias de la Familia y del Consumidor. Además de proveer para que los estudiantes asuman las responsabilidades de liderazgo y de empleado productivo, enfatizando las siguientes destrezas:

- Desarrollo personal
- Pensamiento crítico y creativo
- Comunicación y relaciones humanas
- Preparación para las Carreras

Propósitos

Tiene 8 *propósitos* que son los siguientes:

- 1- Brindar oportunidades para el desarrollo personal.
- 2- Fortalecer la función de la familia como unidad básica de la sociedad.

- 3- Fomentar la democracia a través de la acción cooperativa en el hogar y la comunidad.
- 4- Fomentar la participación individual y en grupos para lograr una cooperación global y mayor armonía.
- 5- Promover un mayor entendimiento entre la juventud y los adultos.
- 6- Brindar oportunidades para tomar decisiones y asumir responsabilidades.
- 7- Preparar para asumir los múltiples roles que desempeña el hombre y la mujer en la sociedad actual.
- 8- Promover la profesión de Ciencias para la Familia y del Consumidor.

En adición a los propósitos, es importante que no olvides el credo. Como ya has observado durante el año anterior, este forma parte del protocolo de todas las reuniones y eventos oficiales de FCCLA. Aquí lo tienes, para que los practiques varias veces.

Credo

Pertenecemos a los Líderes de las Familias, Carreras y Comunidades de América, nos enfrentamos al futuro con valor y grandes esperanzas. Porque estamos conscientes y tenemos el claro conocimiento de los verdaderos valores tradicionales. Porque creamos hogares para el futuro de América, hogares donde la vida reflejará todo lo que es bueno y justo. Hogares donde la verdad, el amor, la seguridad y la fe serán realidad y no sueños. Pertenecemos a los Líderes de las Familias, Carreras y Comunidades de América, nos enfrentamos al futuro con valor y grandes esperanzas.

También se incluye el himno que al igual que el credo, forma parte de los protocolos de las reuniones y eventos oficiales de FCCLA. Ya conoces su ritmo, te resta solo practicarlo.

Himno

*Venid compañeros
Cual soldados a luchar
Por la dulce paz de nuestro hogar
Cumpliremos con placer
La misión de hacer el bien
Seamos los guardianes del hogar,
Tratemos todos con valor
De mejorar nuestra labor
En bien de nuestra amada Borinquén*

-Coro-

*Trabajar con afán,
Esta ha de ser toda mi ilusión
Convertiremos nuestra mansión
En un recinto de paz y amor
Pensemos así, el voto cumplir
Ser de utilidad al país,
Recordemos que es el hogar
La base de la sociedad.
Los miembros de nuestro club
Buen ejemplo deben dar
De paciencia y laboriosidad
Buen modelo quiero ser
Y ser fiel a mi deber
Con la patria y con la sociedad
Confianza en mí siempre tendré
Y con empeño lucharé
Por adquirir mayor habilidad*

-Coro –

Ahora repasemos los distintivos de FCCLA. Estos se encuentran a continuación:

Distintivos de FCCLA

1. **Emblema:**



2. **Eslogan:** La Máxima Experiencia de Liderazgo

3. **Lema:** Hacia Nuevos Horizontes

4. **Colores:**

a) Blanco:

- Serenidad de Propósito
- Integridad de Acción

b) Rojo:

- Fortaleza
- Valentía
- Determinación

5. **Flor:** Rosa roja (Deseo de disfrutar cada día)



6. Uniformes

a) Uniforme de féminas:

- Chaqueta roja con el emblema de FCCLA
- Falda negra al nivel o debajo de la rodilla
- Camisa blanca con cuello convertible
- Tacones negros medianos o bajos
- Medias de nilón (color piel)

b) Uniforme de varones:

- Chaqueta roja con el emblema de FCCLA
- pantalón negro (de vestir)
- Camisa blanca manga larga con cuello convertible
- Zapatos negros de vestir
- Corbata negra



Foto grupal del capítulo de FCCLA de la Vocacional William Rivera Betancourt, Canóvanas. Maestra consejera: Ester M. Pérez Osorio

Programas Nacionales de FCCLA

Al formar parte de FCCLA tienes la oportunidad de participar en una diversidad de eventos, conocer a otros estudiantes que forman parte de esta organización a nivel regional, estatal y nacional. Una de tus oportunidades es formar parte de los eventos competitivos que se incluyen en la imagen a continuación:



Puedes conocer detalles de cada uno de estos eventos en la página oficial de FCCLA (<https://fcclainc.org/>).

Es importante destacar que los Programas Nacionales se integran al currículo de la clase de acuerdo a los estándares y la planificación del maestro. Los conglomerados ocupacionales te ayudarán a desarrollar objetivos de competencias y actividades ha desarrollar en la clase. Observa detalladamente el emblema que se encuentra a continuación (en la próxima página).



La segunda división se titula Hospitalidad y Turismo. Es a esta que responde la ruta ocupacional del taller de Hotelería y Servicio al Huésped. Las rúbricas específicas para cada uno de los proyectos que puedes trabajar relacionados a tu ruta ocupacional se encuentran en la página oficial. Para poder acceder a estas es necesario que estés afiliado. Teniendo esto en cuenta no lo pienses más. Son sólo 3 pasos sencillos: (1) contacta a tu maestro (2) completa el documento de afiliación (3) adjunta el pago de la inscripción con un giro postal (3) participa activamente en FCCLA.

Otra alternativa para mantenerte activo como miembro de FCCLA son los STAR Events. Las siglas STAR responden al siguiente significado: *Students Taking Action with Recognition*. Existe una serie de subdivisiones al momento de inscribirte que son las siguientes: estudiantes de nivel intermedio, estudiantes de nivel superior y estudiantes de nivel ocupacional. Tu enfoque debe estar en los proyectos ocupacionales que se relacionen directamente con el curso que estás tomando (Hotelería y Servicio al Huésped). Estos pueden ser trabajados de manera grupal o individual. A continuación se incluyen varios de los proyectos de STAR Events que puedes conocer y desarrollar para luego competir. Existen muchos más que los puedes conocer en la página oficial de FCCLA. También tienes la oportunidad de completar un Quizz para que puedas descubrir qué proyectos se alinean con tus intereses.

Ejercicio de práctica

Instrucciones: Debes leer detenidamente el contenido sobre la información general de FCCLA. Luego podrás completar cada uno de los ejercicios de práctica.

Ejemplo:

1. ¿Cuál de las siguientes es la organización estudiantil a la que se afilian los estudiantes de Ciencias de la Familia y el Consumidor?
 - a. FBLA
 - b. FFA
 - c. FCCLA

Ejercicios a realizar para entregar al maestro:

1. ¿Existen alternativas competitivas para los estudiantes de Hotelería y Servicio al Huésped?
 - a) Sí
 - b) No
2. ¿Qué significan las siglas STAR?
 - a) S: _____
 - b) T: _____
 - c) A: _____
 - d) R: _____
3. Haz una lista de, al menos, 3 carreras que podrías ejercer con los conocimientos y destrezas que obtendrás en tu taller (Hotelería y Servicio al Huésped)
 - a) _____
 - b) _____
 - c) _____
4. Realiza el palabragramas (sopa de letras) que se encuentra en la próxima página

Sopa de letras: Programas Nacionales

Instrucciones: Busca y resalta cada una de las palabras relacionadas con los Programas Nacionales.



Colorea cada una de las palabras mientras las vayas identificando en la sopa de letras.

CAREER	FACTS	NACIONALES	SERVICE	TOURISM
COMMUNITY	FCCLA	PARTICIPAR	SKILLS	
EVENTOS	HOSPITALITY	PROGRAMAS	STUDENT	

Día #8

Tema: Procedimientos Parlamentarios

Las autoridades parlamentarias de FCCLA, Puerto Rico serán volumen revisado de Reece B. Bothwell, Manual de Procedimiento Parlamentario y Robert Rules of Order vol. II. Los procedimientos parlamentarios son las normas que dictan la estructura y organización de las reuniones, ayudan a mantener el orden en las reuniones y promueve la democracia.

Vocabulario

1. **Acta:** Es la minuta aprobada en una reunión.
2. **Agenda:** Establece el orden del día, es una lista de los asuntos a discutir en una reunión o asamblea.
3. **Moción:** Proposición que se hace o sugiere para que se lleve a votación
4. **Enmienda:** Es el cambio, adición o reemplazo de una moción, proyecto o reglamento.
5. **Resolución:** Propuesta que presenta cambios al reglamento
6. **Quorum:** Se refiere al número mínimo de miembros que deben estar presentes para poder tomar decisiones en una reunión.
7. **Secundar una moción:** Es apoyarla para someterla a discusión o votación.

Mociones

1. **Principal:** Se secunda, es debatible, puede ser enmendada y se lleva a votación.
2. **Básicas:** deben ser secundadas y luego se llevan a votación
3. **Cuestión de orden:** se plantea para corregir de inmediato un error en el procedimiento, no necesita ser secundada.
4. **Cuestión de privilegio:** no son debatibles ni requiere ser secundada

Como presentar una moción

Pasos a seguir

1. Levantar la mano y decir: Sr, Presidente
2. Esperar a que el/la presidente le conceda la palabra Ponerse de pie.
3. Auto presentarse: soy el Sr. (la Srta,) ____ (nombre y puesto)_____, de la región educativa de _____.
4. Presento una moción en el sentido de que se _____

_____ tal y como fue presentado.

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Piensa que eres un oficial ejecutivo de FCCLA y vas a presentar una moción en una actividad oficial. Para esto, debes completar el formato que se encuentra a continuación paso por paso. Este ya había sido presentado previamente en el contenido del día.

1. Levantar la mano y decir: _____

2. Esperar a que el/la _____ le conceda la palabra Ponerse de pie.

3. Auto presentarse: soy el Sr. (la Srta,)

_____, de la región educativa
de _____.

4. Presento una moción en el sentido de que se

_____ tal y como fue presentado.

Día #9

Tema: Composición Directiva FCCLA y Responsabilidad de los puestos

Hoy tendrán la oportunidad de conocer cada uno de los puestos oficiales del consejo ejecutivo de FCCLA y sus respectivas responsabilidades.

Oficiales del Consejo Ejecutivo

- Presidente
- Primer (a) Vice-presidente
- Vice- Presidente de Membresía
- Vice- Presidente de Finanzas
- Vice- Presidente de Servicio a la Comunidad
- Vice- Presidente de Desarrollo
- Vice- Presidente de Programas Nacionales
- Vice- Presidente de Procedimientos Parlamentario y Reglamentos
- Vice- Presidente de Relaciones Públicas
- Vice- Presidente de Eventos Competitivos
- Presidente Saliente

Puesto en el CEE	Responsabilidades del estudiante miembro del CEE
Presidente Saliente	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Asesora a los miembros del Consejo. ❖ Dara seguimiento a la labor realizada por los miembros. ❖ Es un miembro con experiencia que ayuda y orienta a los nuevos miembros. ❖ Tendrá derecho a voz, pero no a voto. ❖ Desarrollará las actividades del Proyecto ALAS ❖ Coordinará la actividad “Cultivando Éxitos” auspiciada por ALAS
Vice- Presidente de Relaciones publicas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Asumirá su liderato realizando actividades que den a conocer la organización estudiantil, ejemplo realizando periódicos escolares y promocionando en los medios de comunicación los eventos del plan de trabajo. ❖ En las reuniones del CEE presentará a los invitados especiales
Vice- Presidente de Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Asumirá su liderato en la búsqueda de auspiciadores y patrocinios corporativos para las actividades planificadas. ❖ Preparará dinámicas, juegos o actividades recreativas en reuniones y otros eventos. ❖ En las reuniones del CEE estará a cargo de coordinar la acción de gracias.
Vice- Presidente de Programas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Asumirá su liderato en la implantación de programas nacionales para el desarrollo individual y el reconocimiento de los miembros. ❖ Trabaja un certamen estatal para el proyecto de impacto seleccionado. ❖ Ofrecerá orientaciones sobre los Programas y ofrecerá ideas para implantarlos a nivel de capitulo. ❖ En las reuniones del CEE estará a cargo de coordinar la reflexión.
Vice – Presidente de procesos parlamentarios y reglamento	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Coordina un adiestramiento de procedimientos parlamentarios para los oficiales del consejo. ❖ Vela por que se cumpla con el proceso parlamentario. ❖ Consultar con la parlamentarista dudas en el proceso y revisión de resoluciones o reglamento cuando sea necesario. ❖ En las reuniones del CEE estará a cargo de coordinar los Himnos Nacionales

Puesto en el CEE	Responsabilidades del estudiante miembro del CEE
Vice-presidenta de servicio a la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Asumirá liderato en la planificación e implantación de los programas de servicio comunitario. ❖ Planificará y dará seguimiento a la actividad de impacto de servicio a la comunidad estatal Red 4 Service.
Vice-Presidente de Eventos Competitivos	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ofrecerá un adiestramiento sobre los “STAR Events” y asumirá su liderato en la coordinación y divulgación de estos eventos.
Vice-Presidente de Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Presentará un informe económico de las finanzas en las reuniones del CEE. ❖ Revisará los ingresos y egresos.
Vice-Presidenta de Membresía	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Asumirá su liderato para la promoción, retención y aumento de membresía. ❖ Ofrecerá reconocimientos por membresía. ❖ Coordinará la entrevista de selección de líderes en el segundo semestre de cada año escolar. ❖ Hará lectura de agenda, establecerá el quórum según la asistencia y presentará un informe de membresía en las reuniones del CEE
Primera Vice – Presidenta	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tomará minuta de las reuniones. Asumirá la responsabilidad en ausencia del presidente y tendrá las agendas de reuniones. ❖ Asumirá su liderato para con los procesos de evaluación.
Presidente	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Presidirá las reuniones de la organización. ❖ Conocerá las responsabilidades de los oficiales. ❖ Planificará con la Consejera las agendas de las reuniones. ❖ Representará a la Organización. ❖ Velará el orden y el cumplimiento del plan de trabajo.

Parte B

1. Nombre completo: _____

2. Posición a la que aspiras:

- (a) Presidente
- (b) Primer (a) Vice-presidente
- (c) Vice- Presidente de Membresía
- (d) Vice- Presidente de Finanzas
- (e) Vice- Presidente de Servicio a la Comunidad
- (f) Vice- Presidente de Desarrollo
- (g) Vice- Presidente de Programas Nacionales
- (h) Vice- Presidente de Procedimientos Parlamentario y Reglamentos
- (i) Vice- Presidente de Relaciones Públicas
- (j) Vice- Presidente de Eventos Competitivos

3. ¿Por qué deben votar por ti?

4. Favor de enviar una fotografía por correo electrónico para incluirla en la boleta de votaciones.

Día #10

Tema: Aclaración de dudas o preguntas y/o reposición de material

Día#11

Tema: Votaciones de la directiva del capítulo local

Varios estudiantes de FCCLA de esta escuela aspiran tener un lugar en la directiva del capítulo local. Hoy tendrás la oportunidad de conocer a cada uno de los aspirantes. Recuerda que cada puesto requiere de unas responsabilidades específicas. Por tal razón es pertinente que los estudiantes que vayas a seleccionar sean líderes comprometidos.

La información de cada uno de los aspirantes será compartida mediante la plataforma Microsoft Teams. Ahora te resta, acceder a la plataforma, orientarte sobre los candidatos y votar por el de tu preferencia.

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes acceder a la plataforma Microsoft Teams, orientarte sobre los candidatos y votar por el de tu preferencia. Puedes votar por un solo candidato para cada uno de los puestos. Es importante aclarar que para que tu voto cuente debes ser miembro oficial (haber pagado tu afiliación) de FCCLA.

Día #12

Tema: Actividad de FCCLA

Hoy será su último día estudiando la Lección FCCLA. A diferencia de los días anteriores, deberás crear una actividad. La modalidad virtual o el proceso de aprendizaje remoto te ha permitido adquirir nuevas destrezas y habilidades. La creatividad de las personas para alcanzar lo que desean cumpliendo con las medidas del distanciamiento social ha sido increíble.

Tu no eres la excepción, eres capaz de innovar. Es por esta razón que deberás ofrecer sugerencias de actividades que cumplan con el distanciamiento social para mantener activa a la organización estudiantil FCCLA. A continuación, escribirás el nombre de la actividad y una breve descripción de la logística. (Mínimo 3 actividades)

Sugerencias de actividades y sus descripciones

Nombre de la actividad	Descripción de la actividad

Lección 2. Preparación para el mundo laboral

Tiempo de trabajo: 100 minutos cada tema

Temas:

- ¿Qué es un resumé?
- Errores comunes al momento de preparar un resumé
- Resumé paso por paso
- Creación de un resumé
- Correcciones al resumé y diario reflexivo
- Creación de carta de presentación laboral
- ¿Qué es una entrevista de trabajo?
- Errores comunes en las entrevistas de trabajo
- Tips para una entrevista de trabajo exitosa
- Simulación de una entrevista de trabajo
- Conociendo las leyes laborales
- ¿Qué es un portafolio profesional?
- Preparación del portafolio profesional
- ¿Qué no debe faltar en tu portafolio profesional
- Documentos requeridos para el permiso de menores

Estándares:

- 10.1: Analizar trayectorias profesionales dentro de las industrias de la hospitalidad, el turismo y la recreación.
- 10.2: Demostrar procedimientos aplicados a cuestiones de seguridad, protección y medio ambiente.
- 10.3: Aplicar conceptos de servicio de calidad para asegurar la satisfacción del cliente.
- 10.4: Demostrar prácticas y habilidades involucradas en ocupaciones de hotelería y alojamiento.
- 10.5: Demostrar prácticas y habilidades para los servicios relacionados con viajes.
- 10.6: Demostrar el manejo de programas y eventos de recreación, esparcimiento y otros.

Competencias:

- 10.1.1: Explicar los roles y funciones de las personas que se dedican a las carreras de hotelería, turismo y recreación.
- 10.1.2: Analizar oportunidades de empleo en carreras de hotelería, turismo y recreación.

- 10.1.3: Resumir los requisitos y oportunidades de educación y capacitación para carreras profesionales en las carreras de hotelería, turismo y recreación.
- 10.1.4: Analizar la correlación entre la industria hotelera y las economías locales, estatales, nacionales y globales.
- 10.1.5: Crear una cartera de empleo para comunicar conocimientos y habilidades en hotelería, turismo y recreación.
- 10.1.6: Analizar el papel de las organizaciones profesionales en las profesiones de hotelería, turismo y recreación.
- 10.2.1: Explicar la importancia de la seguridad, la protección y los problemas ambientales relacionados con las industrias de la hospitalidad, el turismo y la recreación.
- 10.2.2: Demostrar procedimientos para garantizar la seguridad de los huéspedes o clientes.
- 10.2.3: Evaluar planes de evacuación y procedimientos de emergencia.
- 10.2.3: Demostrar gestión y conservación de recursos para la eficiencia energética y protección del medio ambiente.
- 10.2.4: Diseñar un sistema para documentar, investigar y tomar medidas en materia de seguridad, protección y medio ambiente.
- 10.3.1 Aplicar estándares de la industria para un servicio que cumpla con las expectativas culturales y geográficas de los huéspedes o clientes.
- 10.3.2 Analizar cómo las disposiciones de los empleados pueden afectar la satisfacción del cliente.
- 10.3.3 Aplicar un sistema para evaluar y resolver quejas de empleados, empleadores, huéspedes o clientes.
- 10.3.4 Analizar los efectos de las relaciones con los clientes sobre el éxito de la industria de la hospitalidad, el turismo o la recreación.
- 10.3.5 Demostrar una conciencia cultural eficaz y relaciones con los clientes para satisfacer las necesidades de hospitalidad, turismo y recreación de poblaciones especiales.
- 10.4.1 Demostrar habilidades de recepción, oficina y servicio al cliente.
- 10.4.2 Demostrar prácticas contables y transacciones financieras.
- 10.4.3 Gestionar funciones de apoyo a convenciones, reuniones y banquetes.
- 10.4.4 Aplicar habilidades básicas de preparación y servicio de alimentos en las operaciones de catering.
- 10.4.5 Gestionar el uso, cuidado, almacenamiento, mantenimiento y operaciones seguras de equipos, herramientas y suministros.
- 10.4.6 Aplicar las habilidades de administración, mantenimiento y servicio de las instalaciones a las operaciones de hotelería y alojamiento.
- 10.4.7 Aplicar habilidades de gestión del tiempo y del trabajo a las tareas de servicio de las instalaciones.
- 10.4.8 Analizar las funciones de ventas y marketing en las operaciones de hotelería y alojamiento.

- 10.5.1 Investigar la geografía, el clima, los sitios, las zonas horarias y las influencias políticas y globales de varias regiones y países.
- 10.5.2 Investigar las costumbres de hospitalidad, hospedaje, turismo y recreación de varias regiones y países.
- 10.5.3 Aplicar el conocimiento de alimentos, bebidas y etiqueta de varias regiones y países a las decisiones sobre hospitalidad, alojamiento, turismo y recreación.
- 10.5.4 Investigar las regulaciones y expectativas culturales para determinar la información necesaria para clientes diversos para viajes nacionales e internacionales.
- 10.5.5 Crear documentos de viaje e itinerarios, utilizando tecnología actual.
- 10.5.6 Analizar los arreglos de viaje utilizando sistemas computarizados.
- 10.6.1 Coordinar las consultas y solicitudes de los clientes.
- 10.6.2 Diseñar temas, cronogramas, presupuestos, agendas e itinerarios para programas y eventos específicos.
- 10.6.3 Organizar recursos e información sobre ubicaciones, instalaciones, proveedores y vendedores para servicios específicos.
- 10.6.4 Preparar los materiales del evento para su distribución.
- 10.6.5 Demostrar habilidades relacionadas con la promoción y publicidad de eventos.
- 10.6.6 Gestionar programas y eventos para grupos de edad específicos o poblaciones diversas.
- 10.6.7 Promover iniciativas de bienestar a través de programas y eventos de recreación y esparcimiento.
- 10.6.8 Evaluar la efectividad general de eventos específicos.
- 10.6.9 Describir las organizaciones y agencias relacionadas con el turismo y su impacto en las operaciones de hospitalidad, alojamiento, viajes y recreación.

Objetivos:

- Luego de completar esta lección el estudiante será capaz de:
 1. Orientarse sobre lo que es un resumé.
 2. Identificar errores comunes que cometen las personas al momento de realizar un resumé.
 3. Crear de manera correcta su propio resumé.
 4. Orientarse sobre las funciones de una carta de presentación.
 5. Crear su carta de presentación de manera correcta.
 6. Identificar errores comunes en las entrevistas de trabajo.
 7. Identificar leyes laborales vigentes en Puerto Rico.
 8. Orientarse sobre los dicumentos requeridos para tramitar un permiso de menores.
 9. Preparar un portafolio profesional con cada uno de los requerimientos.

Día #13

Tema: ¿Qué es un resumé?

En la página web modelocurriculum.net se describe lo que es un resumé de la siguiente manera:

El Resume o Resumé es un documento que sintetiza las experiencias laborales relevantes, los estudios y las capacidades de cara a conseguir un puesto de trabajo. Aunque es muy similar al Curriculum Vitae, y en algunas ocasiones se utilizan como sinónimos, tiene sus características propias y bien definidas. En nuestra web te ofrecemos toda la información para conocerlo bien y saber elegir el que más te conviene.

Como bien se explica en modelocurriculum.net, en un resumé, la persona sintetiza sus experiencias laborales de mayor pertinencia. En adición, incluye sus estudios y capacidades que guardan relación con el puesto o la posición de trabajo a la que aspira. Muchas personas piensan que un Curriculum Vitae y un resumé es lo mismo. Si tienes este mismo pensar o aún no estás claro de sus diferencias, presta atención a la explicación que se ofrece en esta misma página web.

En primer lugar tienes que saber que currículum y resume son parecidos, pero no son lo mismo. Ambos son documentos que resumen y sintetizan nuestra experiencia profesional, nuestros estudios y capacidades, pero tienen diferencias.

La diferenciación más habitual hasta la fecha era la geográfica. El resume era el documento que requerían las empresas del mercado anglosajón, especialmente de los Estados Unidos. El currículum vitae, por el contrario, era la opción más común en el resto de países, especialmente en Europa, Asia u Oriente Medio. Sin embargo, esta diferenciación cada vez es más difusa, ya que hay muchas empresas europeas que ya prefieren el modelo de resume anglosajón.

Las principales diferencias entre un resume y un currículum vitae son la extensión, lo que incluyen y para que son usados. En principio, un Resume es más corto, normalmente de una sola página en la que se sintetizan tus habilidades, experiencia y educación. Está orientado a resaltar únicamente tus principales virtudes, tus puntos fuertes y a demostrar tu idoneidad para un puesto en particular.

El Currículum, por contra, puede ser más largo y detallado. En él se puede, y se debe, describir más en detalle cada trabajo, cada curso que se haya realizado. Es mucho

más completo y proporciona mucha más información. Normalmente los seleccionadores de personal prefieren el Currículum sobre el Resume para las posiciones que requieren estudios avanzados, ya que éste suele ser más comprensible.

Nota: Puedes acceder a la página web <https://www.modelocurriculum.net/el-resume> y obtener más información sobre lo que es un resumé.

Ejercicios a realizar para entregar al maestro:

Instrucciones:

1. Explica la diferencia entre un resumé y un curriculum vitae

Día #14

Tema: Errores comunes al preparar un resumé

Muchas personas cometen varios errores al momento de preparar su resumé. A continuación se incluyen diez (10) errores comunes al momento de preparar un resumé según la página web <https://orientacion-laboral.infojobs.net/errores-hacer-curriculum>



Ejercicios a realizar para entregar a el/la maestro/a

Instrucciones: Observa el ejemplo de resumé que se encuentra a continuación, identifica y explica los errores comunes en este.

PEDRO FUENTES PEREZ
CALLE 18 PARCELAA 1356, CANÓVANAS, PR 00729
(935) 111-1234
Elnelindo#soytuyo@gmal.com

OBJETIVO

Lo que quiero es que me den el trabajo porque necesito el dinero.. No se mucho pero puedo aprender. Por favol demen el trabajo que no encuentro na'.

EXPERIENCIA

1999-2000

- MC DONALDS|
COCINERO

2005-2006

.....
BK
cajero.

EDUCACIÓN

.....
MAYO 2000

Escuela Superior del pueblo en que vivo

- ✓ 4^{TO} año de escuela superior
- ✓

DESTRESAS

- Bueno
- No robo
- Se trabajar
- Llego tarde muy pocas veces

Día #15

Tema: Ayuda Individualizada

Instrucciones: Debes completar tu autoevaluación y escribir tus dudas para poder ayudarte.

1. Mi nivel de dominio en los temas de esta semana es:

Marca con una X el recuadro que mejor describa tu nivel de dominio

Excelente	Bueno	Regular	Pobre	Deficiente

2. Tengo dudas en:

3. Me gustaría tener más información de:

Nota: Es importante que repases el material que aún no dominas. Cada una de estas destrezas son fundamentales para un buen desempeño en este taller.

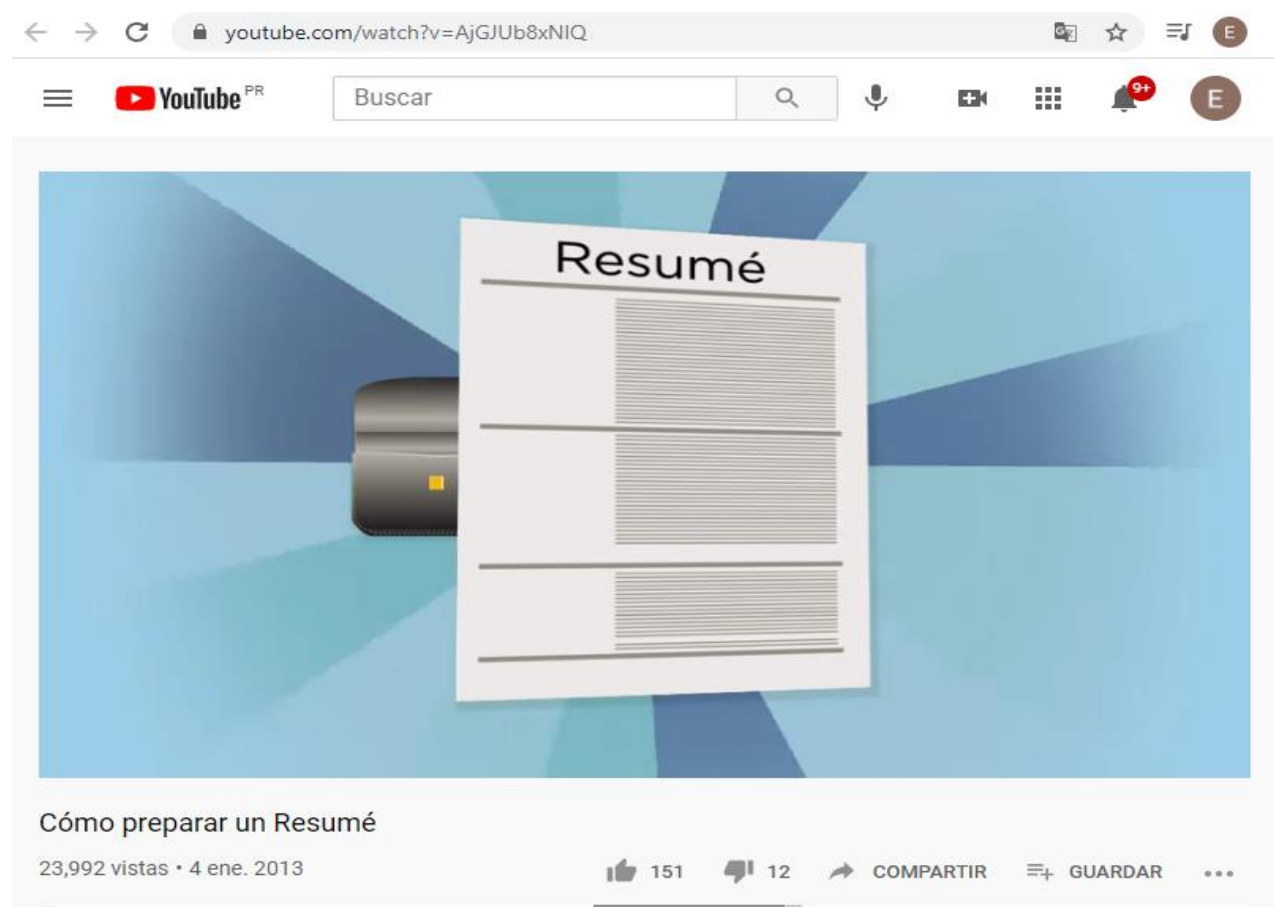
Día #16

Tema: Resumé paso por paso

Ya has conocido la qué es un resumé y su diferencia con un curriculum vitae. En adición, aprendiste nueve (9) errores comunes que cometen las personas al realizar su resumé. Luego de haber adquirido estos conocimientos, es importante no cometerlos al momento de realizar tu resumé.

Si ya tienes hecho un resumé, verifica que no cometas estos errores. Por otra parte, si no tienes idea o has olvidado cómo realizar un resumé, presta atención a los videos que podrás observar en los enlaces que se encuentran a continuación.

Video #1




The image shows a screenshot of a YouTube video player. The browser address bar at the top displays the URL: [youtube.com/watch?v=AjGJUb8xNIQ](https://www.youtube.com/watch?v=AjGJUb8xNIQ). The YouTube interface includes a search bar with the text "Buscar", a microphone icon, a camera icon, a grid icon, a notification bell with a "9+" badge, and a user profile icon with the letter "E". The video player itself shows a thumbnail with a blue background and a document titled "Resumé" being held by a hand. Below the thumbnail, the video title "Cómo preparar un Resumé" is displayed, along with the view count "23,992 vistas" and the upload date "4 ene. 2013". At the bottom of the player, there are icons for liking (151), commenting (12), sharing (COMPARTIR), saving (GUARDAR), and a menu icon (three dots).

<https://www.youtube.com/watch?v=A4ba-jSbAVo>

Video #2

← → ↻ youtube.com/watch?v=AjGJU8xNIQ

☰ YouTube^{PR} Buscar 🔍 🎤 📺 📱 🔔⁹⁺ E



Formato Existen muchos formatos de **resumé**

Cómo preparar un Resumé

23,992 vistas · 4 ene. 2013

👍 151 💬 12 ➦ COMPARTIR ➦ GUARDAR ...

<https://www.youtube.com/watch?v=AjGJU8xNIQ>

Ejercicios a realizar para entregar a el maestro

Instrucciones: contesta cada una de estas preguntas luego de observar ambos videos.

1. ¿Qué debe contener un Resumé?

2. Menciona algunas recomendaciones básicas para preparar un resumé

3. ¿Existe solo un formato para crear Resumé?

4. Menciona elementos de un Resumé

5. ¿En qué orden se deben poner las experiencias laborales?

Día #17

Tema: Creación del resumé

En los pasados temas te has orientado sobre lo que es un resumé. También aprendiste sobre los errores comunes que comenten las personas al preparar su resumé. Finalmente, observaste dos (2) videos que te mostraban la manera adecuada de preparar un resumé paso por paso. Ahora llegó el momento de que crees tu resumé. No olvides incluir cada uno de los detalles aprendidos en los temas anteriores.



¡Eres capaz de lograr todo cuanto te propongas!

Ejercicios a realizar para entregar al maestro

Instrucciones: Debes crear un resumé que puedas utilizar para buscar empleo en tu ruta ocupacional. Evita cometer los errores comunes en la preparación de un resumé. ¡Éxito!

Día #19

Tema: Ayuda Individualizada

Instrucciones: Debes completar tu autoevaluación y escribir tus dudas para poder ayudarte.

1. Mi nivel de dominio en los temas de esta semana es:

Marca con una X el recuadro que mejor describa tu nivel de dominio

Excelente	Bueno	Regular	Pobre	Deficiente

2. Tengo dudas en:

3. Me gustaría tener más información de:

Nota: Es importante que repases el material que aún no dominas. Cada una de estas destrezas son fundamentales para un buen desempeño en este taller.

Día #20

Tema: Creación de una carta de presentación laboral

Conocer qué es una carta de presentación laboral y cómo crearla adecuadamente es una herramienta muy útil al momento de buscar un empleo. Cabe destacar que no todos los lugares solicitan carta de presentación. Esta herramienta es solicitada con mucha menor frecuencia que un resumé. Aun así, es bueno que tengas el conocimiento, por si en algún momento llegan a solicitarte una.

La carta de presentación laboral es explicada en la página web

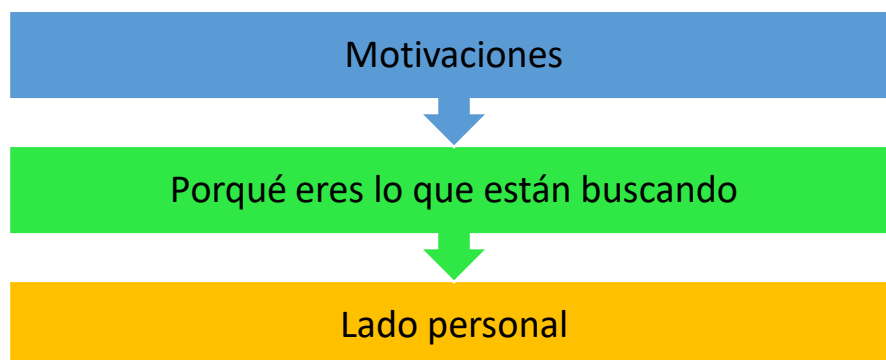
<https://josefacchin.com/como-hacer-carta-de-presentacion/> de la siguiente manera:

Una carta de presentación es tu tarjeta de visita y el formato ideal para destacar una serie de aspectos personales y profesionales, que no puedes incluir detalladamente en tu CV. En ella, debes aclarar cuáles son las motivaciones que tienes para presentarte a esa selección de personal y, sobre todo, por qué eres la persona que la empresa está buscando.

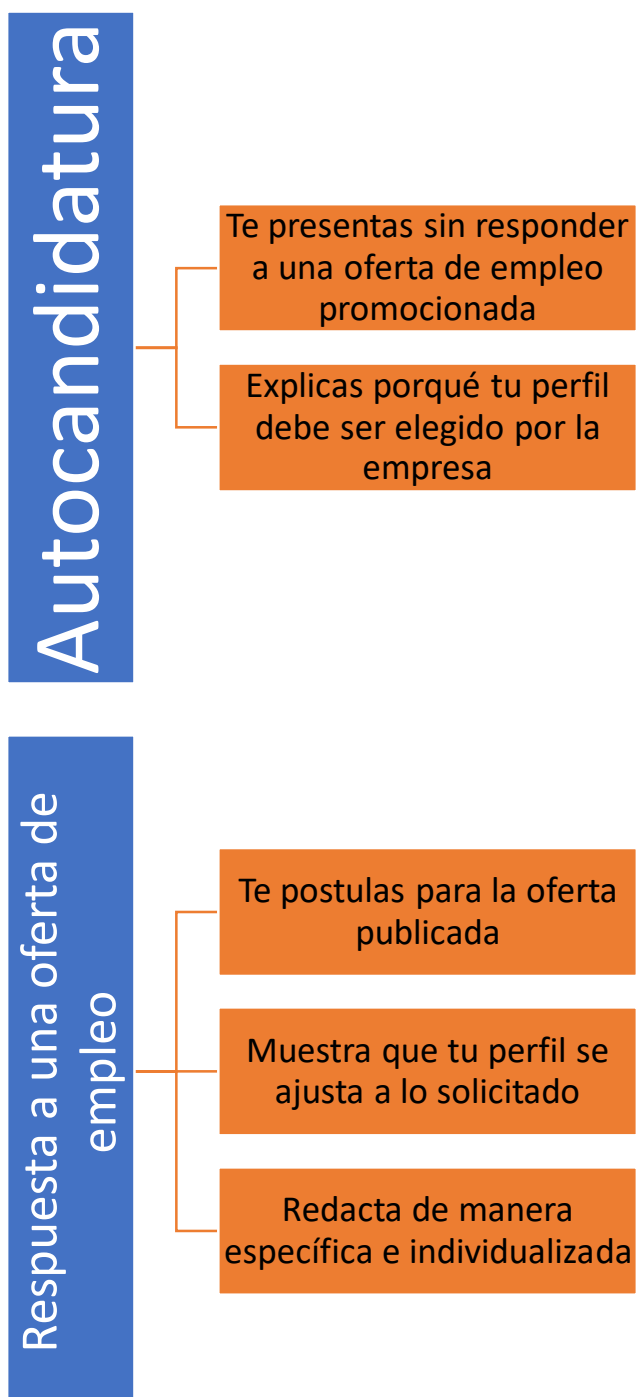
En otras palabras, este documento es una excelente oportunidad de dejar claro tu entusiasmo por desempeñar las funciones del puesto que ofrecen justamente en su negocio o empresa.

Se trata de mostrar tu lado humano, ya que tu lado más profesional y académico lo aclaras en el currículum. Como comprenderás, de su perfecta redacción puede depender tu futuro laboral.

Tres puntos claves de esta lectura son:



Existen dos (2) tipos de cartas de presentación: Autocandidatura y carta de respuesta a un empleo. A continuación, se resumen sus características generales.



Ya conoces los dos tipos de cartas de presentación que existen. Ahora se te ofrecen varias recomendaciones para su estructura

Cuida tu ortografía

No debe ser muy extensa

Debe ser dirigida a una persona o puesto específico

Utiliza un lenguaje claro y respetuoso

Logra convencer al lector de que eres la persona adecuada

Destaca aspectos importantes del CV o resumé

Ahora podrás dar lectura al formato de redacción de una carta de presentación y a dos (2) ejemplos de cartas de presentación recuperados de la página web <https://josefacchin.com/como-hacer-carta-de-presentacion/>

1. Encabezado

A la derecha debes poner tu información personal; a la izquierda la dirección de la empresa e incluir el nombre, o al menos el cargo, de la persona a la que va dirigida.

2. Introducción

Es conveniente que expliques, de forma clara y sin explayarte demasiado, el motivo que te ha llevado a redactarla. Usa siempre la primera persona del singular, sé formal y escoge muy bien las palabras para crear una buena impresión.

3. Cuerpo

En tu carta de presentación laboral debes responder a las siguientes preguntas:

¿Por qué quieres trabajar en esa compañía?

¿Qué puedes aportar? ¿Por qué debes ser la persona elegida?

¿Qué te hace pensar que eres la persona que están buscando?

Estas son las preguntas que tiene en mente cualquier reclutador, por lo que de tu pericia dependerá que tu texto termine siendo una invitación a una entrevista o termine en una papelera.

4. Invitación a recibir una respuesta

Muchas son las frases hechas en este sentido. Te recomiendo que apuestes más por algunas como «me encantaría seguir exponiéndoles mis aptitudes en una entrevista» antes que por el consabido «quedo a la espera de su llamada».

5. Cierre

Es mucho más efectivo un «gracias por su tiempo» que un simple «atentamente» o un «reciba un cordial saludo». Es decir, lo que quiero que entiendas es que, si el estilo de redacción es fresco, cercano y profesional, también ha de serlo tu despedida.

Ejemplo de carta de presentación en respuesta a una oferta publicada

«Estimados/as señores/as:

Me dirijo a su empresa tras haber visto el anuncio que publicaron en X (medio de comunicación o portal Web) el día X, en el que solicitan agentes de seguridad para la urbanización X. Me resulta de gran interés, por lo que he decidido enviarles mi currículum, el cual les adjunto a la presente.

Tengo una larga experiencia como agente de seguridad, por lo que su empresa me parece una de las mejores opciones para desarrollarme como profesional y como persona.

Si fuera posible concertar una entrevista con ustedes para comentarles mi experiencia y formación, les estaría muy agradecido.»

Ejemplo de carta de presentación por iniciativa propia

«Estimado/a Sr/a:

Me pongo en contacto con usted para adjuntarle mi currículum con mis datos, experiencia laboral y otros datos útiles por si necesita cubrir algún puesto en su compañía, tanto ahora como en un futuro.

Me interesa trabajar en su empresa, ya que tengo formación y experiencia suficientes para poder desarrollar cualquier tipo de actividad laboral dentro de su organización. Estoy dispuesto/a a aprender y soy una persona creativa que puede aportar nuevos puntos de vista.

Estoy muy interesado en conocer mejor las características de su compañía. Me gustaría conocer las posibilidades que tengo de trabajar en ella, y, si fuera posible, concertar una entrevista.

Atentamente.»

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes crear una carta de presentación en respuesta a una oferta publicada. Para esto, es importante que cumplas con el formato especificado previamente y con cada una de las recomendaciones ofrecidas. ¡Éxito!

Día#21

Tema: ¿Qué es una entrevista de trabajo?

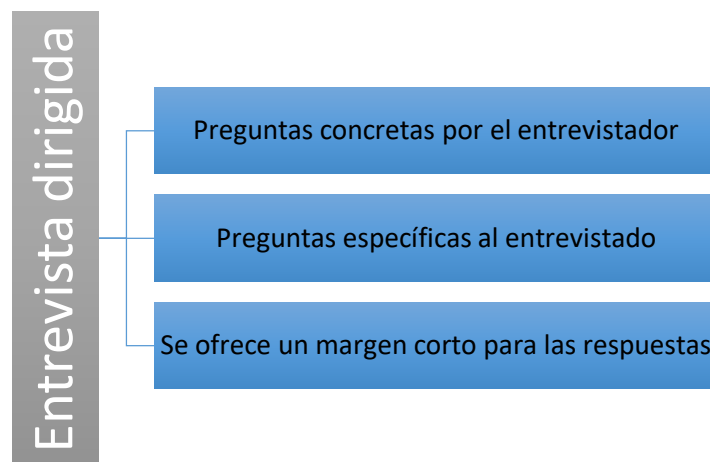
¿Has pasado por una entrevista de trabajo? ¿Sabes lo que es una entrevista de trabajo? Si ambas respuestas son sí, me alegra y te felicito. Si por el contrario, tus respuestas son no, no te preocupes. Hoy conocerás lo que es una entrevista de trabajo y próximamente tendrás la oportunidad de atravesar de manera simulada una entrevista de trabajo.

Comencemos explicando lo que es una entrevista de trabajo. La página web <https://www.educaweb.com/contenidos/laborales/como-buscar-empleo/proceso-seleccion/entrevista-trabajo/> define entrevista de trabajo de la siguiente manera:

La entrevista de trabajo es la fase del proceso de selección donde el entrevistador analiza a fondo el candidato para comprobar su idoneidad para el puesto ofertado. El profesional debe aprovechar la oportunidad para destacar que es el más cualificado para el empleo.

Cabe destacar que al igual que existen varios estilos de resumé y cartas de presentación, existen varios tipos de entrevistas de trabajo. Son tres los tipos de entrevistas de trabajo que puedes enfrentar. A continuación, se mencionan y explican cada uno de estos.

Tipos de entrevista



Entrevista semidirigida

Preguntas concretas y algunas abiertas por el entrevistador

El entrevistado tiene oportunidad de exponer un tema libre y espontáneamente

El entrevistador observa la manera en la que se organiza mentalmente el entrevistado

Entrevista grupal

6-10 candidatos convocados

se hace una simulación grupal con el fin de debatir y llegar a conclusiones

El objetivo es conocer la capacidad de relacionarse y comportarse en grupo

Referente a la estructura de una entrevista de trabajo, esta se divide en tres (3) partes: Presentación, desarrollo y cierre. A continuación se incluyen las explicaciones de cada una de estas, según la página web

<https://www.educaweb.com/contenidos/laborales/como-buscar-empleo/proceso-seleccion/entrevista-trabajo/>

Presentación.

Es el momento inicial, en el que te presentas al entrevistador y él te expone brevemente el puesto de trabajo. En este momento, muéstrate interesado y decidido.

Desarrollo.

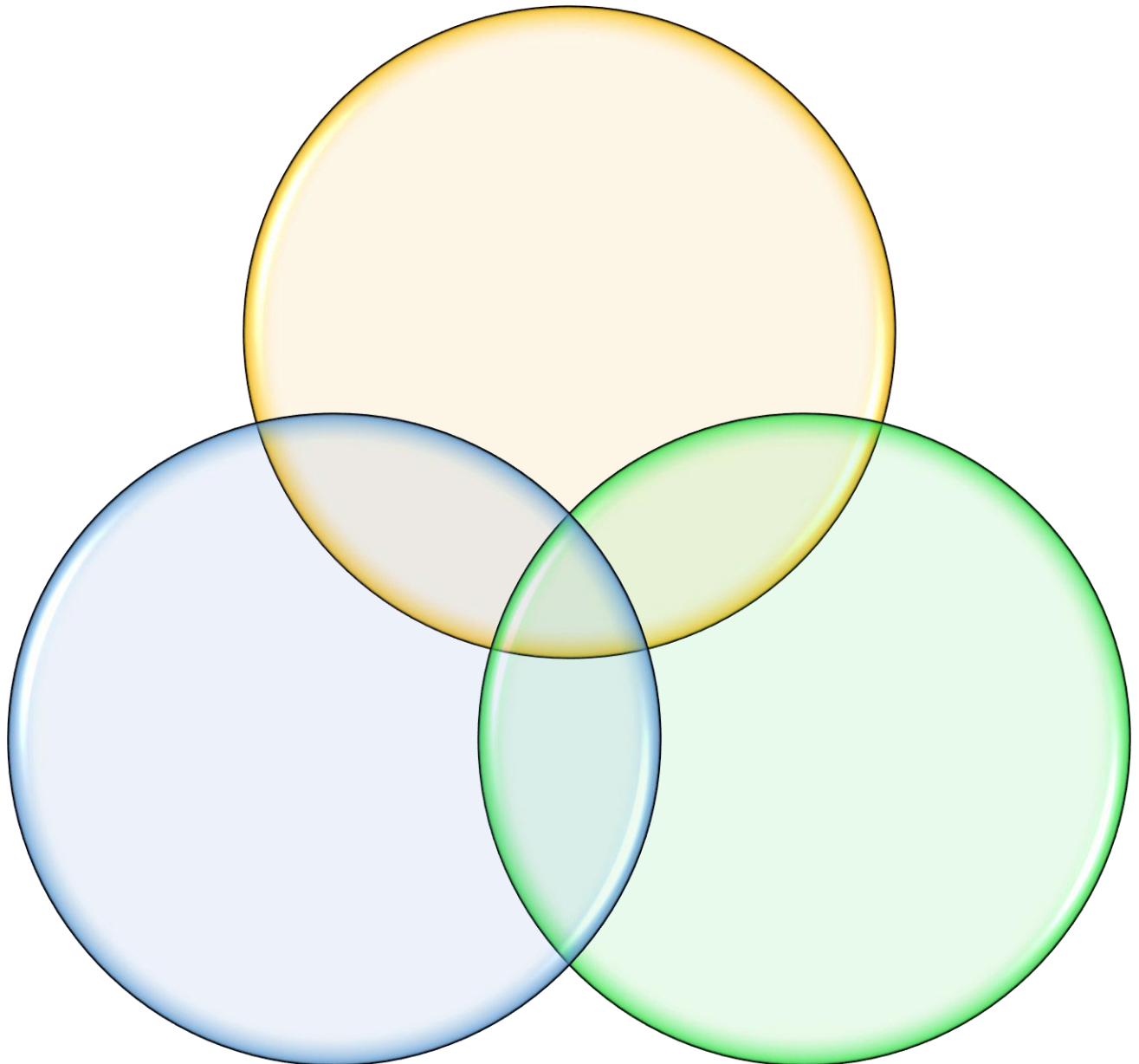
El reclutador quiere conocer los detalles de tu formación, tu experiencia profesional, tus competencias, etc. Aprovecha este momento para mostrar la mejor imagen de tí mismo. Es muy importante que recuerdes bien los datos y fechas que aparecen en tu currículum y tengas claro los aspectos que quieres destacar, cuáles son las competencias que posees y que te diferencian de los demás, y por qué crees que eres ideal para este puesto de trabajo.

Cierre.

En el momento del cierre es cuando podrás preguntar algunas dudas respecto al trabajo y la empresa (horario, tipo de contrato, sueldo, etc.) o aclarar algún punto que no hayas entendido.

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Completa este diagrama de Venn, estableciendo similitudes y diferencias entre las distintas modalidades de entrevistas de trabajo.



Día #22

Tema: Errores comunes en una entrevista de trabajo

Tener una entrevista de trabajo exitosa puede ayudarte a obtener el empleo que tanto deseas. Por otra parte, cometer un error puede privarte de obtener ese. Es por esta razón que hoy conocerás algunos errores comunes que cometen las personas en una entrevista de trabajo. Presta mucha atención y evítalos a toda costa.

No tener los conocimientos necesarios para el puesto de trabajo que se busca cubrir.	Ser incapaz de expresarte de manera clara y concisa.
No haberte preparado mínimamente la entrevista: tu presentación, el conocimiento de la empresa respecto al sector...	Mostrar aparente desinterés en el transcurso de la entrevista que se puede asociar con el puesto de trabajo y también la empresa.
Mostrarte excesivamente seguro de ti mismo o bien, resultar arrogante o incluso agresivo.	Ser excesivamente tímido: no mirar a los ojos, responder sólo con monosílabos.
Presentarte con un aspecto incorrecto, poco cuidado o poco limpio.	Hacer comentarios superficiales o juicios de valor aventurados.
No ser capaz de justificar todos los elementos del currículum vitae.	Parecer demasiado inflexible o poco adaptable a la situación de la empresa.
Ser impuntual.	Problemas de disponibilidad o movilidad (transportación).

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Busca y resalta cada una de las palabras relacionadas con los errores comunes en una entrevista de trabajo.



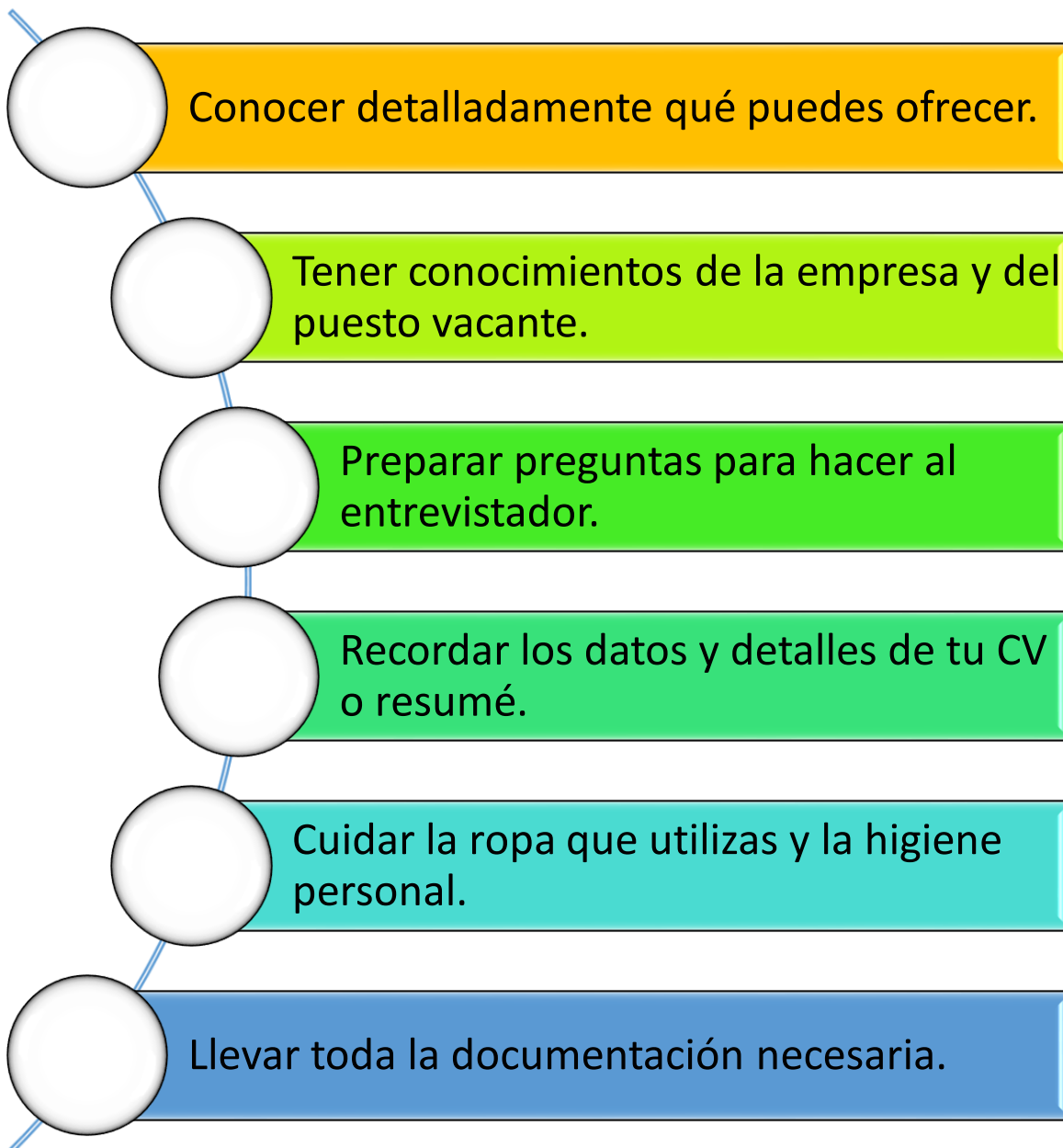
Colorea cada una de las palabras mientras las vayas identificando en la sopa de letras. Escribe aquí _____ una palabra que encuentres en la sopa de letras y no se encuentra en la tabla de la parte de abajo.

APARIENCIA	CUIDADO	EMPRESA	IMPUNTUAL	JUICIOS
ARROGANTE	DESCONOCER	ENTREVISTA	INCAPAZ	MIRAR
COMENTAR	DESINTERES	ERRORES	INFLEXIBLE	RESPUESTAS

Día#23

Tema: Tips para una entrevista de trabajo exitosa

Ya has conocido lo que es una entrevista de trabajo y los errores comunes de las personas en una entrevista de trabajo. Hoy podrás obtener varias recomendaciones para tener una entrevista de trabajo exitosa. A continuación, tienes las primeras seis (6) recomendaciones.



Debes tener presente que una buena actitud puede marcar la diferencia entre la perspectiva que tenga el entrevistador sobre ti. Teniendo esto en cuenta, no olvides:

Ser puntual

Vestir
adecuadamente

Mostrar
entusiasmo.

ser amable

saber escuchar

expresarte
correctamente

mantenerte
atento

mostrarte
positivo

ser tu mismo

ser dinámico

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Luego de dar lectura al material del día, debes contestar la pregunta que se encuentra a continuación.

1. ¿Con cuál de todas las recomendaciones ofrecidas debes trabajar principalmente? Explica

Día#24

Tema: Ayuda Individualizada

Instrucciones: Debes completar tu autoevaluación y escribir tus dudas para poder ayudarte.

1. Mi nivel de dominio en los temas de esta semana es:

Marca con una X el recuadro que mejor describa tu nivel de dominio

Excelente	Bueno	Regular	Pobre	Deficiente

2. Tengo dudas en:

3. Me gustaría tener más información de:

Nota: Es importante que repases el material que aún no dominas. Cada una de estas destrezas son fundamentales para un buen desempeño en este taller.

Día#25

Tema: Simulación de una entrevista de trabajo

Hoy tendrás la oportunidad de participar de una entrevista de trabajo simulada. ¿Cómo lo hago? ¿Qué me preguntarán? ¿Quién me preguntará?... Quizás tengas esas y muchas más preguntas. La buena noticia es que a continuación se incluye un gran volumen de preguntas que pueden ser utilizadas en una entrevista de trabajo. Estas se encuentran clasificadas de la siguiente manera: (1) preguntas relacionadas con tu formación y experiencia, (2) Preguntas relacionadas con la empresa o el puesto de trabajo, (3) Preguntas personales, (4) Preguntas abiertas. Lee cada una de estas, así podrás ver cuáles dominas y cuáles debes reforzar.

Preguntas relacionadas con tu formación y experiencia

"¿Crees que tienes suficiente formación para el puesto?"	Transmite que siempre te preocupas por estar informado y al día, que conoces el sector. Aprovecha para mostrar que tienes conocimientos adquiridos gracias a tu experiencia. Muéstrate abierto a ampliar tu formación y destaca la importancia del reciclaje profesional.
"Veo que no tienes experiencia?"	Pon en valor tus conocimientos relacionados con el puesto de trabajo y la voluntad de poder aplicarlos. Destaca otras actividades que has realizado, como el voluntariado.
"¿Por qué has estado tanto tiempo sin trabajar?"	Intenta ser positivo y no caer en frases como "no he encontrado empleo". Muestra cómo has aprovechado el tiempo durante este tiempo de desempleo, haciendo cursos, voluntariado, etc. Remarca el interés por la empresa y el puesto de trabajo y tu disponibilidad inmediata de incorporación.
"¿Cómo haces frente a situaciones de urgencia o tensión?"	En primer lugar, te recomendamos que destagues la planificación y la organización del trabajo como factor clave para evitar las situaciones de tensión. En segundo lugar, muéstrate como una persona capaz de superar estas situaciones y pon algún ejemplo de problema que hayas resuelto con éxito en trabajos anteriores.
"¿Cuál es el tu punto más débil?"	Da una respuesta general que se relacione con algún aspecto positivo o que sea fácilmente superable en relación al trabajo, -pero evita caer en el tópico de "soy demasiado perfeccionista". Diferénciate de los demás mezclando defectos con virtudes. Por ejemplo: "Defiendo firmemente mi postura si creo que tengo razón, pero soy capaz de adaptarme si el equipo decide hacer las cosas de otra forma."
"¿Cuál es tu punto más fuerte?"	Existen una serie de características positivas para cualquier puesto de trabajo (capacidad de adaptación al cambio, facilidad para aprender, etc.), pero te recomendamos que pienses en el perfil que están buscando para ese puesto en concreto. Por ejemplo, si el empleo implica trabajar de cara al público puedes destacar aspectos como la seguridad y confianza en ti mismo, la actitud positiva o el don de gentes.

Preguntas relacionadas con la empresa o el puesto de trabajo

"¿Por qué te has presentado a esta oferta?"	Puedes enfocar la respuesta desde diferentes ángulos. Algunos ejemplos son: - La oferta encaja con tu perfil profesional y expectativas. - Conoces la empresa y siempre ha sido tu objetivo. - Este puesto supone un avance en tu carrera profesional.
"¿Por qué deseas trabajar en esta empresa?"	Para poder responder a esta pregunta es necesario que conozcas la empresa, los servicios o los productos que ofrece... y relacionarlo con tus intereses profesionales. Un buen ejemplo es mostrar tu compromiso con la empresa afirmando que te sientes identificado con la misión y valores.
"¿Qué sueldo quieres ganar?"	A menudo, el salario ya está establecido por la organización y el reclutador te informa de lo que vas a cobrar durante la entrevista, pero puede ser que quieran saber tus expectativas. Para responder a esta pregunta es importante que te informes de la remuneración anual bruta en puestos y empresas similares y solicites un salario realista. Si no surge el tema durante la entrevista, es uno de los temas que puedes abordar cuando te preguntes si tienes alguna duda.
"¿Por qué dejaste tu último trabajo?/ ¿Por qué quieres cambiar de trabajo?"	Para responder a esta pregunta evita descalificar tu anterior empresa o puesto de trabajo y céntrate en las oportunidades de mejora que te ofrece el nuevo puesto. Algunos ejemplos son: "Quiero avanzar en mi carrera profesional y mi anterior trabajo no me lo permitía"; "Busco un trabajo que me permita aplicar mis conocimientos"; "Deseo trabajar en una empresa que me permita formarme", etc.

Preguntas personales

"¿Crees que encajarías en un equipo más joven/más mayor?"	El entrevistador puede considerar que tu edad no encaja con el perfil que están buscando, pero si te han convocado a la entrevista es porque realmente están interesados en ti. Si eres una persona muy joven, destaca las ganas de trabajar, la motivación, la oportunidad para aprender, etc. Si eres una persona con más experiencia destaca la responsabilidad, el valor añadido que supone tu trayectoria profesional, la flexibilidad y adaptación al cambio, etc.
"¿Tienes hijos? ¿Cómo concilias la vida familiar y laboral?" "	Si te hacen este tipo de preguntas, explica que tu situación personal nunca ha influido en tu carrera ni en tus capacidades profesionales. Tanto si eres soltero como si tienes familia, muestra interés por el puesto y sugiere que tu rendimiento, dedicación, disponibilidad no se verán afectados por tu vida personal. Si tienes familia, destaca cómo la organización y la planificación forman parte de tu día a día. También puedes sugerir que tu situación familiar te hace ser una persona estable y comprometida.

"¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?"	Aunque no existen respuestas correctas a esta pregunta, piensa en el perfil de profesional que están buscando. Por ejemplo, si el puesto requiere concentración y autonomía, destaca aquellas de tus aficiones que muestran estas habilidades, como pintar, leer, cocinar, deportes como el ciclismo, la natación, etc. Si el puesto requiere trabajo en equipo remarca los deportes más colectivos como el fútbol, tenis, baloncesto, etc. Si buscan a una persona creativa destaca la música, escribir, viajar, etc.
---	--

Preguntas abiertas




Autoconocimiento	<p>¿Cómo te describirías?</p> <p>¿Qué hechos de tu vida consideras que han sido decisivos en la configuración de tu personalidad?</p> <p>¿Cuál ha sido la etapa más importante de tu vida?</p> <p>¿Qué haces cuando te aburres?</p> <p>¿Cuál es el libro que más te ha impresionado?</p> <p>Si pudieras escoger una profesión, independientemente del hecho de ganarte la vida, ¿cuál escogerías?</p> <p>¿Cuál es el problema social/político que más te preocupa?</p>
Formación	<p>¿Qué asignatura te gustaba más/menos?</p> <p>¿Volverías a estudiar lo mismo?</p> <p>¿Piensas continuar estudiando? ¿Qué?</p> <p>¿Qué formación crees que necesitas para sentirte plenamente realizado profesionalmente?</p>
Experiencia Profesional	<p>¿Qué esperas de este trabajo?</p> <p>¿Cómo entraste a trabajar en las diferentes empresas en las que has estado?</p> <p>¿Qué objetivos laborales tenías/tienes que cubrir en tu puesto de trabajo?</p> <p>¿Cuál es la situación laboral más compleja a la que has tenido que hacer frente? ¿Cómo resolviste esta situación?</p>
Metas y objetivos	<p>¿Por qué deberíamos contratarte?</p> <p>¿Qué objetivos o metas tienes en la vida, a corto o largo plazo?</p> <p>¿Cuáles serían las condiciones óptimas para conseguir una plena satisfacción laboral?</p> <p>¿Cómo ves tu futuro profesional? ¿Cómo te ves dentro de 5/10 años?</p> <p>¿Cómo te gustaría que fuera tu jefe?</p>

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Identifica una persona de tu núcleo familiar que pueda simular ser el entrevistador utilizando algunas de las preguntas guías. Luego pide su opinión en cuanto a tu manera de expresarte en el proceso. Finalmente autoevalúate e identifica cómo puedes mejorar.

1. Explica brevemente tu experiencia

2. Basado en tu ejecutoria, marca con una X cómo te autoevaluarías?

		
Excelente	Promedio	Por debajo del promedio

Día #26

Tema: Conociendo las leyes laborales

El tema de hoy es de suma pertinencia para cualquier persona que se encuentre laborando actualmente o que planifique ser parte de la fuerza trabajadora. Debes tener presente que saber lo que es una ley y conocer las leyes laborales que aplican a tu empleo actual o de interés es muy importante. Comencemos definiendo lo que es una ley:

“Una ley es una regla, una norma, un principio, un precepto. Como tal, proviene del latín lex, legis. Ley, en este sentido, puede referirse a la norma jurídica dictada por una autoridad competente, generalmente un legislador, donde se ordena o prohíbe algo de acuerdo con la justicia y para el bien de los ciudadanos.” (significados.com, 2020)

Ya que conoces lo que es una ley, aprenderás un poco sobre las leyes laborales. Para este fin, es bueno que visites la página web <http://www.lexjuris.com/lexlaboral.htm> cuando tengas oportunidad.

Algunas leyes y enmiendas (actualizaciones a las leyes) en Puerto Rico sugeridas para ti son las siguientes:

- Leyes, Reglamentos y Enmiendas
- Ley Nueva de Reforma Laboral del 2017. (Formato PDF) (Actualizada)
- Nueva Ley del Empleado Unico del 2017, Ley Núm. 8 de 2017 Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico. (Version original) Vease ley Actualizada (Solo Socios y Suscriptores)
- Enmiendas Más Recientes a las Leyes Laborales (2005-presente)
- Jurisprudencia Laboral Más Recientes (Casos) (2005-presente)
- Ley Núm. 15 de 1931 Ley Orgánica del Departamento del Trabajo y otras.
- Ley Núm. 184 Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del E.L.A. (Ley Original) (Actualizada Completa -Solo socios y Suscriptores)

- Ley Núm. 184 de 2004, según enmendada y Actualizada:- Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público de ELA (Solo Socios)
- Ley Núm. 100 de 1959 Ley contra el discrimen en el empleo, [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 130 de 1945 Ley de Relaciones del Trabajo de Puerto Rico [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 379 de 1948 Ley de Jornada de Trabajo [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 45 de 1998 Ley de Relaciones del Trabajo para el Servicio Público. [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 3 de 1942 Ley de Protección de Madres Obreras, según Enmendada [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 1 de 1989 Ley para Regular las Operaciones de Establecimientos Comerciales [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 230 de 1942 Ley de Empleo de Menores [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 428 de 1950 Ley de Seguro Social para Chóferes y otros Empleados [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 17 de 1988 Ley para prohibir el hostigamiento sexual en el empleo. [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 148 de 1969 Ley de Bonificaciones para Empleados [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 289 de 1946 Ley del día de descanso [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 34 de 1969 Ley de Bono de Navidad, según enmendada. [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 109 de 1999 Enmiendas las Leyes de Bono de Navidad para Empleados Retirados. [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 54 del 1996 "Ley de Incentivo Salarial para la Creación de Empleos" [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 59 del 1997 Pruebas de Detección de Sustancias Controladas (Prueba de drogas) [Actualizada (Solo Socios)]

- Ley Núm. 180 del 1998 "Ley de Salario Mínimo, Vacaciones y Licencia por Enfermedad de P.R." [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 83 del 1995 "Ley de Jornada de Trabajo" (Flexitime) [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 84 de 1995 Ley enmienda la "Ley para la igualdad en la aplicación del salario mínimo federal de 1956 Derogada en 1998 [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 69 del 1985 "Ley de Discrimen en el empleo por razón de sexo" [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 17 de 1931 Ley de Pago de Salarios, según enmendada [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 198 de 1908 Ley de Protección al Empleado o Empleada [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 80 de 1976 Ley de Indemnización por Despido, (Ley de Mesada, Despido Injustificado y sus derechos) [Ley Actualizada (Solo socios y suscriptores)]
- Ley Núm. 73 de 1931 Ley de Gravamen para el Obrero [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 122 de 1986 Ley de Comparecencia para ser testigo, [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 115 de 1991 Ley de Represalias para el empleado. [Actualizada (Solo Socios)]
- Ley Núm. 2 de 17 de octubre de 1961 Ley Sumaria de Reclamaciones Laborales [Actualizada (Solo Socios)]
- Para enmiendas a estas Leyes (1997 al presente)
- Para todas las Leyes anteriores actualizadas - (Solo socios o Suscripción)
- Enmiendas más Recientes de estas leyes.
- Para ver todas las leyes laborales Actualizadas (solo socios)
- Decretos de la Junta de Salario Mínimo [Actualizados (Solo Socios)]
- Reglamentos de la Junta de Salario Mínimo [Actualizados (Solo Socios)]
- Plan de Reorganización Núm. 2 de 1994 [Actualizada (Solo Socios)]

- Reglamento de la Junta de Relaciones del Trabajo [Actualizada (Solo Socios)]
- R. Núm. 13 Términos: Administrador, Ejecutivo y Profesional.
- Ley Nueva Empleados Exentos. [Actualizada (Solo Socios)]
- R. Núm. 13 Términos: Administrador, Ejecutivo y Profesional. (Empleados Exentos, derechos del Ejecutivo y Profesional)
- Jurisprudencia y Decisiones
- Jurisprudencia Más Recientes (Casos) (1997-presente)
- Jurisprudencia del Tribunal Supremo (1997- presente)
- Jurisprudencia del Tribunal Supremo (1948 al presente solo socios)
- Decisiones del Tribunal de Apelaciones (solo socios y suscriptores)
- Otros Reglamentos y Resoluciones (solo socios y suscriptores)

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Selecciona una de estas leyes, explicala brevemente y expon su pertinencia en la vida laboral.

1. Ley seleccionada:

2. Breve descripción de la ley

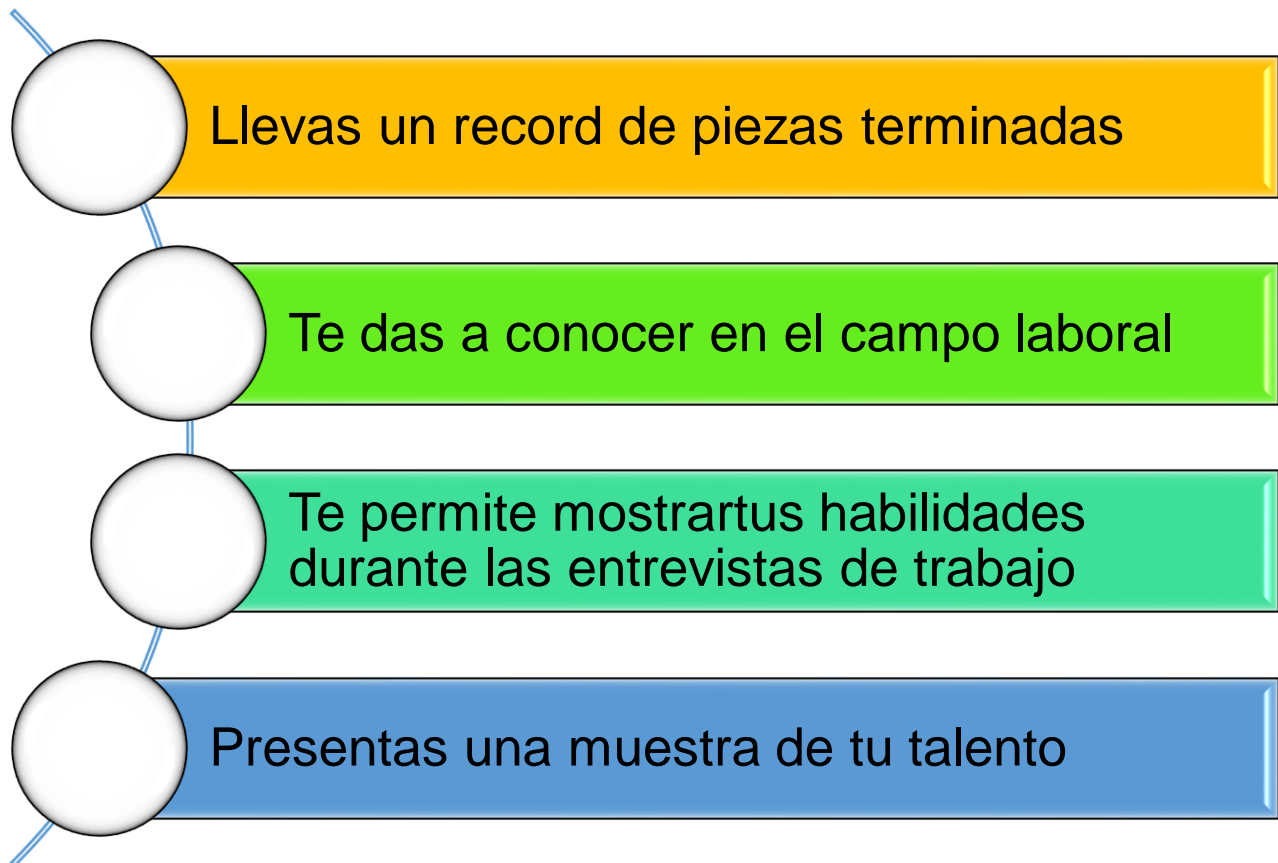
3. Importancia para la vida laboral

Día #27

Tema: ¿Qué es un portafolio profesional?

Un portafolio profesional es una herramienta que te permite documentar eventos o productos importantes para ti. Este puede ser creado de manera impresa, digital (eporfolio) o mediante un video. Sin importar cuál de los tres (3) desarrollos, es importante hacerlos de manera adecuada y cumplir con lo que se espera encontrar en un portafolio profesional.

Es importante que conozcas algunos de los beneficios de crear un portafolio profesional. Estos se encuentran a continuación:



Día #28

Tema: ¿Qué no debe faltar en tu portafolio profesional

A continuación se te incluye una tabla con todo lo que debes tener en tu portafolio profesional. Presta atención a cada una de sus partes y no omitas ninguna al prepararlo.

DESCRIPCIÓN	CONTENIDO
Portada	Incluye lo siguiente: encabezado (nombre de la escuela, ORE y municipio), título (portafolio profesional), nombre del estudiante, número de teléfono, correo electrónico (profesional), nombre del maestro, especialidad ocupacional y año de graduación.
Metas	Incluye metas personales y profesionales a corto, mediano y largo plazo.
Tabla de contenido	Incluye el tema y el número de página donde se presenta (utiliza formato APA).
Introducción	Describe el contenido del portafolio (no debe exceder de una página).
Carta de presentación	Incluye la carta de presentación creada previamente.
Resumé	Incluye el resumé creado previamente
Documentos personales y ocupacionales	Los documentos personales y ocupacionales mínimos son: transcripción de créditos (actualizada), copia de identificación con foto, certificado de salud, copia del permiso de menores, certificado de buena conducta (solo estudiantes de 18 años o más), copia del programa de clases por año escolar y perfil del estudiante
Desarrollo profesional	Incluye evidencias de conferencias, adiestramientos y talleres tomados desde tu ingreso al curso ocupacional. Prepara una tabla con lo siguiente: título de la actividad, fecha, lugar y organización que lo patrocinó.
Muestras de trabajos	Incluye muestras de trabajos realizados en clase como: videos, presentaciones electrónicas, dibujos, opúsculos, croquis, investigaciones, entrevistas, ortigamis, tendidos, diferentes maneras de doblar lencería de habitación, proyectos especiales, presentaciones electrónicas, ect.
Actividades de Aprendizaje Basado en el Trabajo	Incluye evidencia de participación en entrevista de trabajo, solicitudes de empleo o de aceptación de estudiantes practicantes, hojas de asistencia, evaluaciones, informes de trabajo realizados en el centro de práctica, cartas de agradecimiento, fotos de la experiencia en la industria y reflexiones.

DESCRIPCIÓN	CONTENIDO
Organizaciones estudiantiles	Incluye certificado de afiliación a FCCLA de toda tu trayectoria ocupacional, certificados o evidencia de eventos (actividades locales, convenciones y excursiones) y competencias de las que has participado. No olvides incluir fotos de tus experiencias en FCCLA.
Cartas de recomendación	Incluye cartas de recomendación de maestros o personal escolar, entrenadores de deportes (si eres atleta), empresarios, personas de la comunidad y representantes de organizaciones sin fines de lucro. También puedes incluir evaluaciones de empleos anteriores (si aplica).
Reconocimientos	Incluye evidencia de tus logros o reconocimientos tales como: premios, reconocimientos y certificados de honores. Debes especificar en una tabla el nombre del reconocimiento, fecha en la que lo obtuviste y por qué lo obtuviste. Puedes incluir copias de los certificados.
Certificaciones	Incluye certificaciones, licencias y diplomas relacionados a tu ruta ocupacional. Si has tomado cursos universitarios, debes incluir evidencia. Puede ser una carta certificada del profesor con quien tomaste los cursos o del personal administrativo encargado de dicha tarea.
Referencias	Incluye una lista de personas que no sean familiares y estén dispuestas a resaltar tus habilidades. En la lista debes proveer nombre, posición (a que se dedica la persona), dirección postal, dirección de correo electrónico y teléfono. Es importante que toda persona que utilices como referencia sea notificada y te autorice a proveer sus datos personales.

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes preparar un portafolio profesional que cumpla con cada una de las especificaciones de la tabla.

Día #29

Tema: Ayuda Individualizada

Instrucciones: Debes completar tu autoevaluación y escribir tus dudas para poder ayudarte.

1. Mi nivel de dominio en los temas de esta semana es:

Marca con una X el recuadro que mejor describa tu nivel de dominio

Excelente	Bueno	Regular	Pobre	Deficiente

2. Tengo dudas en:

3. Me gustaría tener más información de:

Nota: Es importante que repases el material que aún no dominas. Cada una de estas destrezas son fundamentales para un buen desempeño en este taller.

Día #30

Tema: Documentos requeridos para el permiso de menores

Para solicitar el permiso de menores, deberás completar los siguientes documentos:

1. Información del menor: Incluye datos personales como nombre, dirección, teléfono, edad, etc.
2. Declaración del patrono parte 1: Incluye datos sobre tu futuro patrono, información del solicitante y nombre y firma de tu padre, madre o encargado. Este documento lo llena el patrono.
3. Declaración del patrono parte 2: incluye tareas específicas que realizarás, horarios, personas que te supervisarán, etc. Este documento lo llena el patrono.
4. Record escolar: Este documento te lo llenan en la escuela y certifican tu horario de estudios.
5. Certificado de salud: Debe ser completado por un médico
6. Otros: En adición a estos documentos, te solicitarán ID con foto, tevidencia de residencia, certificado de nacimiento y seguro social.



Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Recopila cada uno de los documentos mencionados previamente. De esta manera estarás listo para cuando llegue el momento de tramitar tu solicitud del permiso de menores.

Lección 3. Proyecto especial: Creación de hotel instantáneo

Tiempo de trabajo: 100 minutos cada tema

Temas:

- ¿Qué es un hotel instantáneo?
- Episodios de Instant Hotel
- Plan de negocio

Estándares:

- 10.1: Analizar trayectorias profesionales dentro de las industrias de la hospitalidad, el turismo y la recreación.
- 10.2: Demostrar procedimientos aplicados a cuestiones de seguridad, protección y medio ambiente.
- 10.3: Aplicar conceptos de servicio de calidad para asegurar la satisfacción del cliente.
- 10.4: Demostrar prácticas y habilidades involucradas en ocupaciones de hotelería y alojamiento.
- 10.5: Demostrar prácticas y habilidades para los servicios relacionados con viajes.
- 10.6: Demostrar el manejo de programas y eventos de recreación, esparcimiento y otros.

Competencias:

- 10.1.1: Explicar los roles y funciones de las personas que se dedican a las carreras de hotelería, turismo y recreación.
- 10.1.2: Analizar oportunidades de empleo en carreras de hotelería, turismo y recreación.
- 10.1.3: Resumir los requisitos y oportunidades de educación y capacitación para carreras profesionales en las carreras de hotelería, turismo y recreación.
- 10.1.4: Analizar la correlación entre la industria hotelera y las economías locales, estatales, nacionales y globales.
- 10.1.5: Crear una cartera de empleo para comunicar conocimientos y habilidades en hotelería, turismo y recreación.
- 10.1.6: Analizar el papel de las organizaciones profesionales en las profesiones de hotelería, turismo y recreación.
- 10.2.1: Explicar la importancia de la seguridad, la protección y los problemas ambientales relacionados con las industrias de la hospitalidad, el turismo y la recreación.
- 10.2.2: Demostrar procedimientos para garantizar la seguridad de los huéspedes o clientes.

- 10.2.3: Evaluar planes de evacuación y procedimientos de emergencia.
- 10.2.3: Demostrar gestión y conservación de recursos para la eficiencia energética y protección del medio ambiente.
- 10.2.4: Diseñar un sistema para documentar, investigar y tomar medidas en materia de seguridad, protección y medio ambiente.
- 10.3.1 Aplicar estándares de la industria para un servicio que cumpla con las expectativas culturales y geográficas de los huéspedes o clientes.
- 10.3.2 Analizar cómo las disposiciones de los empleados pueden afectar la satisfacción del cliente.
- 10.3.3 Aplicar un sistema para evaluar y resolver quejas de empleados, empleadores, huéspedes o clientes.
- 10.3.4 Analizar los efectos de las relaciones con los clientes sobre el éxito de la industria de la hospitalidad, el turismo o la recreación.
- 10.3.5 Demostrar una conciencia cultural eficaz y relaciones con los clientes para satisfacer las necesidades de hospitalidad, turismo y recreación de poblaciones especiales.
- 10.4.1 Demostrar habilidades de recepción, oficina y servicio al cliente.
- 10.4.2 Demostrar prácticas contables y transacciones financieras.
- 10.4.3 Gestionar funciones de apoyo a convenciones, reuniones y banquetes.
- 10.4.4 Aplicar habilidades básicas de preparación y servicio de alimentos en las operaciones de catering.
- 10.4.5 Gestionar el uso, cuidado, almacenamiento, mantenimiento y operaciones seguras de equipos, herramientas y suministros.
- 10.4.6 Aplicar las habilidades de administración, mantenimiento y servicio de las instalaciones a las operaciones de hotelería y alojamiento.
- 10.4.7 Aplicar habilidades de gestión del tiempo y del trabajo a las tareas de servicio de las instalaciones.
- 10.4.8 Analizar las funciones de ventas y marketing en las operaciones de hotelería y alojamiento.
- 10.5.1 Investigar la geografía, el clima, los sitios, las zonas horarias y las influencias políticas y globales de varias regiones y países.
- 10.5.2 Investigar las costumbres de hospitalidad, hospedaje, turismo y recreación de varias regiones y países.
- 10.5.3 Aplicar el conocimiento de alimentos, bebidas y etiqueta de varias regiones y países a las decisiones sobre hospitalidad, alojamiento, turismo y recreación.
- 10.5.4 Investigar las regulaciones y expectativas culturales para determinar la información necesaria para clientes diversos para viajes nacionales e internacionales.
- 10.5.5 Crear documentos de viaje e itinerarios, utilizando tecnología actual.
- 10.5.6 Analizar los arreglos de viaje utilizando sistemas computarizados.
- 10.6.1 Coordinar las consultas y solicitudes de los clientes.

- 10.6.2 Diseñar temas, cronogramas, presupuestos, agendas e itinerarios para programas y eventos específicos.
- 10.6.3 Organizar recursos e información sobre ubicaciones, instalaciones, proveedores y vendedores para servicios específicos.
- 10.6.4 Preparar los materiales del evento para su distribución.
- 10.6.5 Demostrar habilidades relacionadas con la promoción y publicidad de eventos.
- 10.6.6 Gestionar programas y eventos para grupos de edad específicos o poblaciones diversas.
- 10.6.7 Promover iniciativas de bienestar a través de programas y eventos de recreación y esparcimiento.
- 10.6.8 Evaluar la efectividad general de eventos específicos.
- 10.6.9 Describir las organizaciones y agencias relacionadas con el turismo y su impacto en las operaciones de hospitalidad, alojamiento, viajes y recreación.

Objetivos:

- Luego de completar la lección, el estudiante será capaz de:
 1. Orientarse sobre lo que son los hoteles instantáneos.
 2. Resumir cada uno de los episodios de Instant Hotel.
 3. Especificar el tipo de hotel instantáneo que trabajará.
 4. Desarrollan un plan de negocio para su hotel instantáneo simulado.

Día #31

Tema: ¿Qué es un hotel instantáneo?

Comencemos este tema de una manera diferente, con un torbellino de ideas. Plasma por escrito en cada uno de los recuadros todo aquello que pasa por tu mente al escuchar el concepto hotel instantáneo.



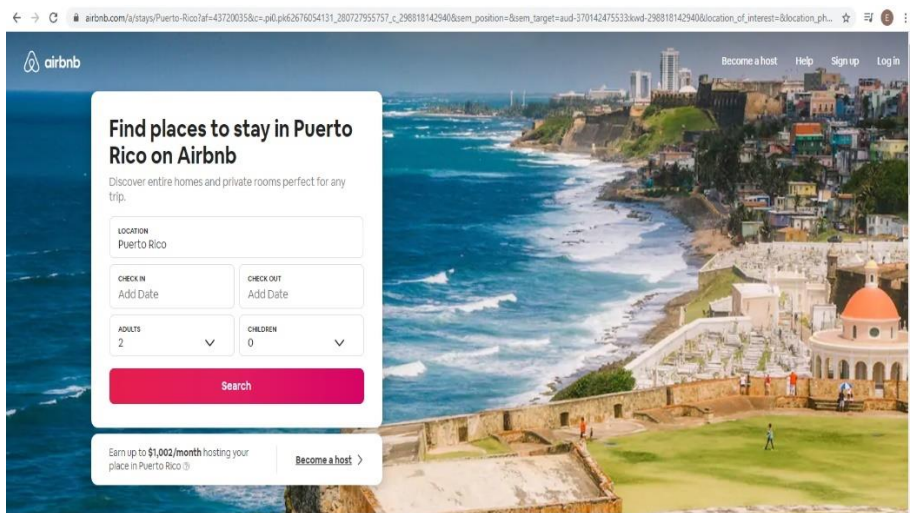
¿Habías escuchado el concepto hotel instantáneo?

Hoteles instantáneos

Pasemos a lo que es un hotel instantáneo... Este término hace referencia a viviendas o propiedades personales que las personas identifican un costo por noche para recibir huéspedes. Es decir, son alojamientos vacacionales.

Existen varias plataformas en línea para este fin. Una muy utilizada es airbnb.com. Ahí puedes conocer una variedad de propiedades cuyos dueños las han convertido en hoteles instantáneos.

Una de las razones por las que estas propiedades u hoteles instantáneos han tomado mucho auge, es por la economía que proporciona al compararlas con el costo por noche en un hotel, específicamente en estadías grupales.



What guests are saying about homes in Puerto Rico

Captura de pantalla de airbnb.com

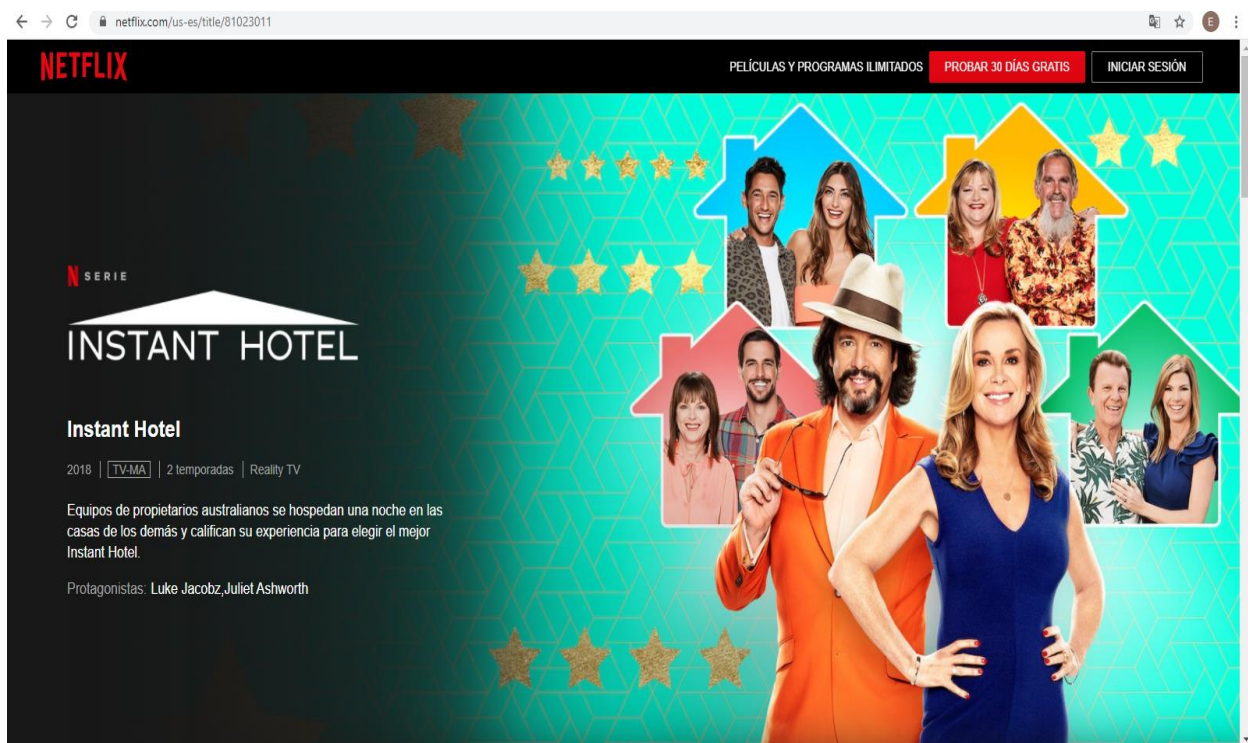
Airbnb: Es un Bed and Breakfast que te brinda la oportunidad de poder rentar lugares únicos en el mundo. En algunas de las ocasiones, dependiendo de tu selección, puede ser que estés hospedándote con los dueños y hasta con otros huéspedes. Esto abre un mundo de posibilidades, pues tienes una referencia directa “local” que te brindaría experiencias únicas que jamás hayas imaginado. Adicional de las experiencias extraordinarias, es mucho más económico que quedarte en un hotel. No obstante, el poder quedarte en casas hasta en castillos es algo que antes ni se podía imaginar. Y si además de reservar tu alojamiento te interesa hacer alguna otra actividad, puedes seleccionar la sección de experiencias de Airbnb para hacer cosas diferentes en el país que estés (Rivera & Camilo, 2017).

Día #32

Tema: Episodio 1 de Instant Hotel

Desde hoy, y durante los próximos cuatro (4) temas, tendrás la oportunidad de ver varios episodios de InstantHotel en Netflix. Los protagonistas son Luke Jacobz, Juliet Ashworth.

Para que tengas una idea de lo que verás, debes saber que este programa tiene lugar en Australia. Son varios propietarios de hoteles instantáneos australianos que proveerán alojamiento y se alojarán en los otros hoteles instantáneos que compiten con el suyo. El propósito es que todos los participantes y una experta en hospitalidad califican su experiencia. Luego, basado en las puntuaciones se elige el mejor “Instant Hotel” (Hotel Instantáneo).



Captura de pantalla de Instant Hotel en Netflix

Nota: De no tener acceso a Netflix, debes comunicarte con tu maestro, quien te ofrecerá otra alternativa educativa.

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Luego de haber visto el episodio del día, debes contestar cada una de las preguntas que se encuentra a continuación.

1. ¿Quiénes eran los dueños del hotel instantáneo de este episodio?

2. Describe brevemente el hotel instantáneo

3. ¿Qué fue lo más que te gustó del hotel instantáneo?

4. ¿Qué fue lo menos que te gustó del hotel instantáneo?

Día #33

Tema: Episodio 2 de Instant Hotel



Continúa viendo Instant Hotel en Netflix. Que disfrutes el Episodio número 2

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Luego de haber visto el episodio del día, debes contestar cada una de las preguntas que se encuentra a continuación.

1. ¿Quiénes eran los dueños del hotel instantáneo de este episodio?

2. Describe brevemente el hotel instantáneo

3. ¿Qué fue lo más que te gustó del hotel instantáneo?

4. ¿Qué fue lo menos que te gustó del hotel instantáneo?

Día #34

Tema: Ayuda Individualizada

Instrucciones: Debes completar tu autoevaluación y escribir tus dudas para poder ayudarte.

1. Mi nivel de dominio en los temas de esta semana es:

Marca con una X el recuadro que mejor describa tu nivel de dominio

Excelente	Bueno	Regular	Pobre	Deficiente

2. Tengo dudas en:

3. Me gustaría tener más información de:

Nota: Es importante que repases el material que aún no dominas. Cada una de estas destrezas son fundamentales para un buen desempeño en este taller.

Día #35

Tema: Episodio 3 de Instant Hotel



Continúa viendo Instant Hotel en Netflix. Que disfrutes el Episodio número 3

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Luego de haber visto el episodio del día, debes contestar cada una de las preguntas que se encuentra a continuación.

1. ¿Quiénes eran los dueños del hotel instantáneo de este episodio?

2. Describe brevemente el hotel instantáneo

3. ¿Qué fue lo más que te gustó del hotel instantáneo?

4. ¿Qué fue lo menos que te gustó del hotel instantáneo?

Día #36

Tema: Episodio 4 de Instant Hotel



Continúa viendo Instant Hotel en Netflix. Que disfrutes el Episodio número 4

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Luego de haber visto el episodio del día, debes contestar cada una de las preguntas que se encuentra a continuación.

1. ¿Quiénes eran los dueños del hotel instantáneo de este episodio?

2. Describe brevemente el hotel instantáneo

3. ¿Qué fue lo más que te gustó del hotel instantáneo?

4. ¿Qué fue lo menos que te gustó del hotel instantáneo?

Día #37

Tema: Episodio 5 de Instant Hotel



Continúa viendo Instant Hotel en Netflix. Que disfrutes el Episodio número 5

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Luego de haber visto el episodio del día, debes contestar cada una de las preguntas que se encuentra a continuación.

1. ¿Quiénes eran los dueños del hotel instantáneo de este episodio?

2. Describe brevemente el hotel instantáneo

3. ¿Qué fue lo más que te gustó del hotel instantáneo?

4. ¿Qué fue lo menos que te gustó del hotel instantáneo?

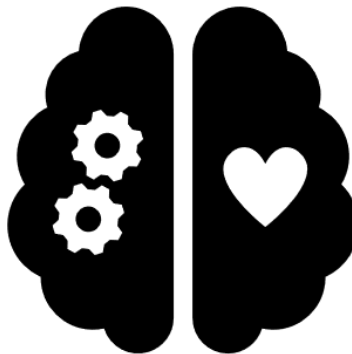
Día #38

Tema: Introducción al proyecto creación de hotel instantáneo

Espero que cada uno de los episodios de *Instant Hotel* hayan sido de tu agrado. Supongo que aprendiste muchos detalles útiles para los dueños o futuros dueños de hoteles instantáneos.

Hoy comprenderás porqué viste cada uno de estos episodios. La razón principal es que hayas adquirido herramientas útiles para poder crear tu propio hotel instantáneo de manera simulada. Es una tarea que te tomará varios días, pero si sigues cada una de las instrucciones ofrecidas día a día, te sorprenderás con el resultado final.

Con este proyecto podrás identificar el tipo de hotel instantáneo que trabajarás y desarrollarás un plan de negocio para este fin. Otro programa que te puede ayudar para desarrollar ideas sobre lo que debes y no debes hacer en un hotel instantáneo es *Stay Here*. Al igual que *Instant Hotel*, lo puedes ver en Netflix.



Por a fluir tu creatividad y crea un hotel instantáneo maravilloso

Día #39

Tema: Ayuda Individualizada

Instrucciones: Debes completar tu autoevaluación y escribir tus dudas para poder ayudarte.

1. Mi nivel de dominio en los temas de esta semana es:

Marca con una X el recuadro que mejor describa tu nivel de dominio

Excelente	Bueno	Regular	Pobre	Deficiente

2. Tengo dudas en:

3. Me gustaría tener más información de:

Nota: Es importante que repases el material que aún no dominas. Cada una de estas destrezas son fundamentales para un buen desempeño en este taller.

Día #40

Tema: Identificar el tipo de hotel instantáneo que trabajará

Como ya tienes conocimiento, existen diferentes tipos de hoteles. Esto mismo sucede con los hoteles instantáneos. Es por eso que debes identificar que tipo de hotel instantáneo te interesa desarrollar. Esto influirá en el tipo de clientes que atraerás.

Algunas opciones para tu hotel instantáneo son:

Bed and breakfast

- Ofrece cama y desayuno

De Playa

- Cercano a la playa

Temático

- Su decoración es de un tema específico

Para acampar

- Provee espacio y facilidades para acampar

De reserva

- Busca contacto directo con la naturaleza

De ciudad

- Cerca de lugares históricos

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

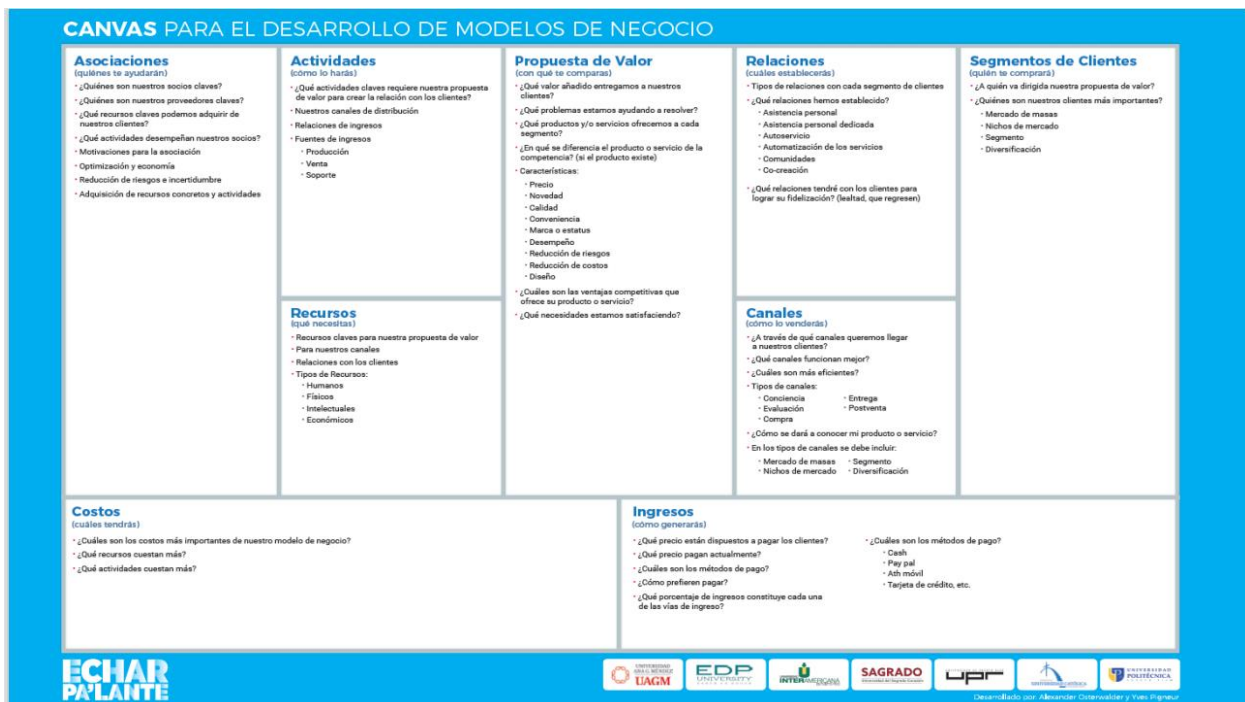
Instrucciones: Luego de haber dado lectura al contenido del día, debes contestar las preguntas.

1. ¿Que tipo de hotel será el hotel instantáneo que trabajarás?
 - a) Bed and Breakfast
 - b) De playa
 - c) Temático
 - d) Para acampar
 - e) De ciudad
 - f) De reserva
2. ¿Porqué deseas trabajar con ese tipo de hotel instantáneo?

Día #41

Tema: Introducción a plan de negocio

Existen muchísimos modelos de planes de negocios, unos más complejos que otros. Hoy conocerás el modelo sugerido en Echar pa' lante 100x100. A continuación se incluye una imagen como referencia de este modelo. Aunque no puedas dar lectura a los detalles, puedes estar tranquilo ya que se explicarán próximamente.



Modelo de negocio Echar Pa'lante 100x100

Es importante que conozcas la importancia de un plan de negocio. Un buen plan puede llevarte al éxito en tu negocio y un mal plan puede llevarte al fracaso.

En la imagen incluida previamente, el plan de negocio se divide en nueve (9) partes que son las siguientes: Asociaciones, Actividades, Propuesta de valor, Relaciones, Segmentos de clientes, Recursos, Canales, Costos e ingresos. Cada una de estas partes serán explicadas e irás trabajándolas poco a poco.

Comencemos con el primer espacio de este plan, las Asociaciones. En este espacio debes identificar quiénes te ayudarán. Para esto debes contestar las siguientes preguntas:

- ¿Quiénes son nuestros socios claves?
- ¿Quiénes son nuestros proveedores claves?
- ¿Qué recursos claves podemos adquirir de nuestros clientes?
- ¿Qué actividades desempeñan nuestros socios?
- Motivaciones para la asociación
- Optimización y economía
- Reducción de riesgos e incertidumbre
- Adquisición de recursos completos y actividades

Los próximos espacios del plan de negocio serán explicados próximamente (en los próximos días).

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes contestar cada una de las preguntas que se encuentran a continuación.

1. ¿Quiénes son tus socios claves?

2. ¿Quiénes son nuestros proveedores claves?

3. ¿Qué recursos claves podemos adquirir de nuestros clientes?

4. ¿Qué actividades desempeñan nuestros socios?

5. Motivaciones para la asociación

6. Optimización y economía

7. Reducción de riesgos e incertidumbre

8. Adquisición de recursos completos y actividades

Día #42

Tema: Ayuda Individualizada

Instrucciones: Debes completar tu autoevaluación y escribir tus dudas para poder ayudarte.

1. Mi nivel de dominio en los temas de esta semana es:

Marca con una X el recuadro que mejor describa tu nivel de dominio

Excelente	Bueno	Regular	Pobre	Deficiente

2. Tengo dudas en:

3. Me gustaría tener más información de:

Nota: Es importante que repases el material que aún no dominas. Cada una de estas destrezas son fundamentales para un buen desempeño en este taller.

Día #43

Tema: Desarrollar plan de negocio

Continuemos con el plan de negocio. Hoy pasarás al segundo y tercer encasillado del plan. El segundo encasillado se titula Actividades. Este consiste en explicar cómo lo harás. Para este fin, se ofrecen unas preguntas guías que son las siguientes:

1. ¿Qué actividades claves requiere nuestra propuesta de valor para crear la relación con los clientes?
2. Nuestros canales de distribución
3. Relaciones de ingresos
4. Fuentes de ingresos
 - a. Producción
 - b. Venta
 - c. Soporte

El tercer encasillado se titula Propuesta de valor. En este debes exponer con qué te comparas. Las preguntas guías para dicho fin son las siguientes:

1. ¿Qué valor añadido entregamos a nuestros clientes?
2. ¿Qué problemas estamos ayudando a resolver?
3. ¿Qué productos y/o servicios ofrecemos a cada segmento?
4. ¿En qué se diferencia el producto o servicio de la competencia? (si el producto existe)
5. Características
 - a. Precio
 - b. Novedad
 - c. Calidad
 - d. Conveniencia
 - e. Marca o estatus
 - f. Desempeño
 - g. Reducción de riesgos
 - h. Reducción de costos
 - i. Diseño
6. ¿Cuáles son las ventajas competitivas que ofrece su producto o servicio?
7. ¿Qué necesidades estamos satisfaciendo?

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes contestar cada una de las preguntas para continuar completando tu plan de negocios.

Encasillado 2

1. ¿Qué actividades claves requiere nuestra propuesta de valor para crear la relación con los clientes?

2. ¿Cuáles son tus canales de distribución?

3. Relaciones de ingresos

4. Fuentes de ingresos

- a. Producción
- b. Venta
- c. Soporte

Encasillado 3

1. Características

- a. Precio: _____
- b. Novedad: _____
- c. Calidad: _____

d. Conveniencia: _____

e. Marca o estatus: _____

f. Desempeño:

g. Reducción de riesgos:

h. Reducción de costos:

i. Diseño:

2. ¿Cuáles son las ventajas competitivas que ofrece su producto o servicio?

3. ¿Qué necesidades estamos satisfaciendo?

Día #44

Tema: Desarrollar plan de negocio

Te felicito, ya has completado tres (3) encasillados de tu plan de negocio. Hoy lograrás completar dos (2) encasillados adicionales (Relaciones y segmentos de clientes), teniendo un total de 5 encasillados completados.

Comencemos con el encasillado titulado relaciones, en este estableces que tipo de relaciones establecerás en tu negocio y se incluyen las siguientes preguntas guías:

1. Tipos de relaciones con cada segmento de cliente
2. ¿Qué relaciones hemos establecido?
 - a. Asistencia personal
 - b. Asistencia personal dedicada
 - c. Autoservicio
 - d. Automatización de los servicios
 - e. Comunidades
 - f. Co-creación
3. ¿Qué relaciones tendré con los clientes para lograr su fidelización? (lealtad, que regresen)

Pasemos al quinto encasillado, segmentos de clientes. Aquí estableces quién te comprará. Para este fin tienes las siguientes preguntas guías:

1. ¿A quién va dirigida nuestra propuesta de valor?
2. ¿Quiénes son nuestros clientes más importantes?
 - a. Mercado de masas
 - b. Nichos de mercado
 - c. Segmento
 - d. Diversificación



Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes contestar cada una de las preguntas para continuar completando tu plan de negocios.

Encasillado 4

1. Tipos de relaciones con cada segmento de cliente

2. ¿Qué relaciones hemos establecido?

- a. Asistencia personal
- b. Asistencia personal dedicada
- c. Autoservicio
- d. Automatización de los servicios
- e. Comunidades
- f. Co-creación

Encasillado 5

1. ¿A quién va dirigida nuestra propuesta de valor?
2. ¿Quiénes son nuestros clientes más importantes?
 - a. Mercado de masas
 - b. Nichos de mercado
 - c. Segmento
 - d. Diversificación

Día #45

Tema: Desarrollar plan de negocio

Conforme siguen pasando los días, siguen adelantando tu plan de negocios. Hoy podrás trabajar dos (2) encasillados adicionales. Sólo te faltarán dos (2) encasillados más y tu plan estará listo. ¡Eres increíble!

Los encasillados que trabajarás durante el día de hoy son los siguientes: recursos y canales. El primero, tiene como fin identificar qué necesitas para tu negocio. Para poder lograr identificar lo que necesitas, se incluyen cuatro (4) preguntas guías que son las siguientes:

1. Recursos claves para nuestra propuesta de valor
2. Recursos claves para nuestros canales
3. Relaciones con los clientes
4. Tipos de recursos
 - a. Humanos
 - b. Físicos
 - c. Intelectuales
 - d. Económicos

El próximo encasillado se titula canales. Aquí expones como venderás tu producto o servicio. Las preguntas guías son las siguientes:

1. ¿A través de qué canales queremos llegar a nuestros clientes?
2. ¿Qué canales funcionan mejor?
3. ¿Cuáles son más eficientes?
4. Tipos de canales
 - a. Conciencia
 - b. Evaluación
 - c. Compra
 - d. Entrega
 - e. Postventa
5. ¿Cómo se dará a conocer mi producto o servicio?

6. En los tipos de canales se debe incluir
 - a. Mercado de masas
 - b. Nichos de mercado
 - c. Segmento
 - d. Diversificación

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes contestar cada una de las preguntas para continuar completando tu plan de negocios.

Encasillado 6

1. Menciona recursos claves para nuestra propuesta de valor

2. Menciona recursos claves para nuestros canales

3. Relaciones con los clientes

4. Tipos de recursos
 - a. Humanos
 - b. Físicos
 - c. Intelectuales
 - d. Económicos

Encasillado 7

1. ¿A través de qué canales queremos llegar a nuestros clientes?

2. ¿Qué canales funcionan mejor?

3. ¿Cuáles canales son más eficientes?

4. Tipos de canales

- a. Conciencia
- b. Evaluación
- c. Compra
- d. Entrega
- e. Postventa

5. ¿Cómo se dará a conocer mi producto o servicio?

6. En los tipos de canales se debe incluir

- a. Mercado de masas
- b. Nichos de mercado
- c. Segmento
- d. diversificación

Día #46

Tema: Desarrollar plan de negocio

Hoy es el gran día, conocerás en qué consisten y cómo completar los últimos dos (2) encasillados de tu plan de negocio. El encasillado número ocho (8) se titula costos y el nueve (9) se titula ingresos. Ambos términos deben ser familiares para ti ya que se trabajan en el vocabulario intraductorio de décimo grado.

Comencemos con el octavo encasillado. Este tiene como fin identificar cuáles costos tendrá tu negocio. Las preguntas guías para dicho fin son:

1. ¿Cuáles son los costos más importantes en el modelo de negocio?
2. ¿Qué recursos cuestan más?
3. ¿Qué actividades cuestan más?

El último encasillado, el titulado ingresos, tiene como fin exponer cómo generarás tus ingresos. Las preguntas guías que te ayudarán para saber cómo generar ingresos son las siguientes:

1. ¿Qué precio están dispuestos a pagar los clientes?
2. ¿Qué precio pagan actualmente?
3. ¿Cuáles son los métodos de pago?
 - a. Efectivo
 - b. Pay Pal
 - c. Ath Móvil
 - d. Tarjeta de crédito
 - e. otros
4. ¿Cómo prefieren pagar?
5. ¿Qué porcentaje de ingresos constituye cada una de las vías de ingresos?

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes contestar cada una de las preguntas para continuar completando tu plan de negocios.

Encasillado 8

1. ¿Cuáles son los costos más importantes en el modelo de negocio?

2. ¿Qué recursos cuestan más?

3. ¿Qué actividades cuestan más?

Encasillado 9

1. ¿Qué precio están dispuestos a pagar los clientes?

2. ¿Qué precio pagan actualmente?

3. ¿Cuáles son los métodos de pago?

- a. Efectivo

- b. Pay Pal

- c. Ath Móvil

- d. Tarjeta de crédito

- e. Otros: _____

4. ¿Cómo prefieren pagar?

5. ¿Qué porcentaje de ingresos constituye cada una de las vías de ingresos?

Día #47

Tema: Ayuda Individualizada

Instrucciones: Debes completar tu autoevaluación y escribir tus dudas para poder ayudarte.

4. Mi nivel de dominio en los temas de esta semana es:

Marca con una X el recuadro que mejor describa tu nivel de dominio

Excelente	Bueno	Regular	Pobre	Deficiente

5. Tengo dudas en:

6. Me gustaría tener más información de:

Nota: Es importante que repases el material que aún no dominas. Cada una de estas destrezas son fundamentales para un buen desempeño en este taller.

Lección 4. Proyecto Hospitality Tourism and Recreation

Tiempo de trabajo: 100 minutos cada tema

Temas:

- Implementando el plan de negocio en un proyecto de FCCLA
- Detalles sobre la manera de evaluar el Proyecto Hospitality Tourism and Recreation si ocurre un empate
- Cumbre Internacional de jóvenes líderes
- Proceso de planificación (Planning Process)
- Preparación del portafolio (Impreso o electrónico)
- Presentación oral del proyecto Hospitality Tourism and Recreation
- Estudio de caso
- Mejorar Proyecto Hospitality Tourism and Recreation

Estándares:

- 10.1: Analizar trayectorias profesionales dentro de las industrias de la hospitalidad, el turismo y la recreación.
- 10.2: Demostrar procedimientos aplicados a cuestiones de seguridad, protección y medio ambiente.
- 10.3: Aplicar conceptos de servicio de calidad para asegurar la satisfacción del cliente.
- 10.4: Demostrar prácticas y habilidades involucradas en ocupaciones de hotelería y alojamiento.
- 10.5: Demostrar prácticas y habilidades para los servicios relacionados con viajes.
- 10.6: Demostrar el manejo de programas y eventos de recreación, esparcimiento y otros.

Competencias:

- 10.1.1: Explicar los roles y funciones de las personas que se dedican a las carreras de hotelería, turismo y recreación.
- 10.1.2: Analizar oportunidades de empleo en carreras de hotelería, turismo y recreación.
- 10.1.3: Resumir los requisitos y oportunidades de educación y capacitación para carreras profesionales en las carreras de hotelería, turismo y recreación.
- 10.1.4: Analizar la correlación entre la industria hotelera y las economías locales, estatales, nacionales y globales.
- 10.1.5: Crear una cartera de empleo para comunicar conocimientos y habilidades en hotelería, turismo y recreación.

- 10.1.6: Analizar el papel de las organizaciones profesionales en las profesiones de hotelería, turismo y recreación.
- 10.2.1: Explicar la importancia de la seguridad, la protección y los problemas ambientales relacionados con las industrias de la hospitalidad, el turismo y la recreación.
- 10.2.2: Demostrar procedimientos para garantizar la seguridad de los huéspedes o clientes.
- 10.2.3: Evaluar planes de evacuación y procedimientos de emergencia.
- 10.2.3: Demostrar gestión y conservación de recursos para la eficiencia energética y protección del medio ambiente.
- 10.2.4: Diseñar un sistema para documentar, investigar y tomar medidas en materia de seguridad, protección y medio ambiente.
- 10.3.1 Aplicar estándares de la industria para un servicio que cumpla con las expectativas culturales y geográficas de los huéspedes o clientes.
- 10.3.2 Analizar cómo las disposiciones de los empleados pueden afectar la satisfacción del cliente.
- 10.3.3 Aplicar un sistema para evaluar y resolver quejas de empleados, empleadores, huéspedes o clientes.
- 10.3.4 Analizar los efectos de las relaciones con los clientes sobre el éxito de la industria de la hospitalidad, el turismo o la recreación.
- 10.3.5 Demostrar una conciencia cultural eficaz y relaciones con los clientes para satisfacer las necesidades de hospitalidad, turismo y recreación de poblaciones especiales.
- 10.4.1 Demostrar habilidades de recepción, oficina y servicio al cliente.
- 10.4.2 Demostrar prácticas contables y transacciones financieras.
- 10.4.3 Gestionar funciones de apoyo a convenciones, reuniones y banquetes.
- 10.4.4 Aplicar habilidades básicas de preparación y servicio de alimentos en las operaciones de catering.
- 10.4.5 Gestionar el uso, cuidado, almacenamiento, mantenimiento y operaciones seguras de equipos, herramientas y suministros.
- 10.4.6 Aplicar las habilidades de administración, mantenimiento y servicio de las instalaciones a las operaciones de hotelería y alojamiento.
- 10.4.7 Aplicar habilidades de gestión del tiempo y del trabajo a las tareas de servicio de las instalaciones.
- 10.4.8 Analizar las funciones de ventas y marketing en las operaciones de hotelería y alojamiento.
- 10.5.1 Investigar la geografía, el clima, los sitios, las zonas horarias y las influencias políticas y globales de varias regiones y países.
- 10.5.2 Investigar las costumbres de hospitalidad, hospedaje, turismo y recreación de varias regiones y países.

- 10.5.3 Aplicar el conocimiento de alimentos, bebidas y etiqueta de varias regiones y países a las decisiones sobre hospitalidad, alojamiento, turismo y recreación.
- 10.5.4 Investigar las regulaciones y expectativas culturales para determinar la información necesaria para clientes diversos para viajes nacionales e internacionales.
- 10.5.5 Crear documentos de viaje e itinerarios, utilizando tecnología actual.
- 10.5.6 Analizar los arreglos de viaje utilizando sistemas computarizados.
- 10.6.1 Coordinar las consultas y solicitudes de los clientes.
- 10.6.2 Diseñar temas, cronogramas, presupuestos, agendas e itinerarios para programas y eventos específicos.
- 10.6.3 Organizar recursos e información sobre ubicaciones, instalaciones, proveedores y vendedores para servicios específicos.
- 10.6.4 Preparar los materiales del evento para su distribución.
- 10.6.5 Demostrar habilidades relacionadas con la promoción y publicidad de eventos.
- 10.6.6 Gestionar programas y eventos para grupos de edad específicos o poblaciones diversas.
- 10.6.7 Promover iniciativas de bienestar a través de programas y eventos de recreación y esparcimiento.
- 10.6.8 Evaluar la efectividad general de eventos específicos.
- 10.6.9 Describir las organizaciones y agencias relacionadas con el turismo y su impacto en las operaciones de hospitalidad, alojamiento, viajes y recreación.

Objetivos:

- Luego de completar la lección, el estudiante será capaz de:
 1. Orientarse sobre los detalles específicos del proyecto Hospitality Tourism and Recreation.
 2. Crear el proceso de planificación del proyecto.
 3. Seleccionar el tipo de portafolio de preferencia (electrónico o impreso).
 4. Crear el portafolio seleccionado (electrónico o impreso).
 5. Analizar las rúbricas de cada una de las partes del proyecto.
 6. Realizar cada una de las especificaciones del proyecto establecidas en las diferentes rúbricas.

Día #48

Tema: Implementando el plan de negocio en un proyecto de FCCLA

A principios de este módulo pudiste dar lectura a varias opciones de proyectos que puedes desarrollar para participar de eventos competitivos en tu organización estudiantil a nivel estatal y a nivel nacional. En las próximas semanas conocerás de manera más detallada el proyecto Hospitality Tourism and Recreation y alinearás tu plan de negocio a este.

A nivel general, Hospitality Tourism and Recreation es un evento individual o en equipo que reconoce a los participantes que demuestran su conocimiento de las industrias de la hospitalidad, el turismo y la recreación y la capacidad de traducir sus conocimientos en un negocio hipotético o real. El proyecto debe estar relacionado con la coordinación de eventos culinarios, de hospedaje, recreación o de turismo.

Los participantes investigarán negocios existentes que sean similares a su proyecto, desarrollarán un plan de negocios básico y información de servicios al cliente y crear un sitio web que destaque el negocio. Los participantes demostrarán su conocimiento del servicio al cliente y capacidad para resolver problemas a través de un estudio de caso. Los participantes deben preparar un portafolio, una presentación oral y un estudio de caso completo.

Continuemos con detalles más específicos de este proyecto.

Destrezas

Las 5 habilidades principales que los estudiantes ejercen sobre el aprendizaje mediante la participación en este proyecto son:

- Creatividad
- Responsabilidad y gestión del tiempo
- Habilidades de comunicación / observación / escritura
- Liderazgo
- Hablar en público

Grupos de carreras

- Gerencia y Administración de Empresas
- Hospitalidad y Turismo



Programas de FCCLA

Se relaciona con los siguientes programas de FCCLA:



Ejemplos de proyectos de hotelería, turismo y recreación:

“Nuestro amor por las artes dramáticas y culinarias nos ha inspirado a hacer un teatro con cena en vivo que ayudará a difundir nuestra admiración por estas dos formas de arte a nuestra comunidad. Sin embargo, antes de que pudiéramos desarrollar nuestro negocio, necesitábamos comprender mejor lo que toma para ejecutar un teatro con cena exitoso. Buscamos otros teatros con cena en vivo para ver qué hicieron bien y en qué podían mejorar. Para aplicar a nuestro proyecto. También buscamos carreras en el campo culinario. Después de hacer nuestra investigación, estábamos en condiciones de comenzar a desarrollar nuestra cena teatro. Creamos una declaración de misión comercial, un perfil de cliente objetivo, un menú, un arreglo de asientos, costo, direcciones e información de contacto. Este proyecto nos ayudó a aprender más sobre el servicio al cliente y cómo hacer que un negocio sea exitoso ". - Miembro de FCCLA de Arizona

“Diseñamos una panadería que emplea a refugiados. Dough Re Mi ofrece productos horneados internacionales. Nuestro objetivo es ampliar los paladares de la Población de Atlanta mientras ofrece delicias asequibles y sabrosas ". - Miembro de FCCLA de Georgia

“Nuestro negocio planificará desfiles de moda en pasarelas para perros en los Estados Unidos. Estos desfiles de moda son posibles gracias a diferentes organizaciones de acogida de perros a las que ayudamos a promover la adopción de perros ". - Miembro de la FCCLA de Oklahoma

“Tuvimos la idea de honrar mi cultura creando un concepto de restaurante para ofrecer cocina nepalí a nuestra comunidad. El objetivo de nuestros restaurantes es para proporcionar representación de la comida y el diseño nepalíes. Los huéspedes de nuestro restaurante pueden experimentar una parte de Nepal. Invitamos a los nativos a venir y experimentar la cultura que no pueden obtener en ningún otro lugar. Nuestro concepto de restaurante tiene un ambiente diverso y moderno. Esta anima a todos en nuestra comunidad a sentirse como en casa ". - Miembro de la FCCLA de Texas

Hospitalidad, turismo y recreación en cifras:

2018-2019

Participantes a nivel nacional: 202 equipos, 398 participantes

Niveles: Nivel 2 (grados 9-10); Nivel 3 (grados 11-12)

Tipo de evento: centrado en la carrera

Impacto a nivel nacional: 52,648 personas

El 83% de los participantes de hotelería, turismo y recreación indicaron que este evento es extremadamente o muy útil para su futuro.

44% de los participantes en hotelería, turismo y recreación indicaron que seguirían una educación superior relacionada con la carrera elegida en su proyecto.

Con esta información suministrada debes tener un poco mas claro de qué trata el proyecto y que esperan de ti ya sea que lo trabajes individual o grupal. Tienes la capacidad de innovar y sorprender a la sociedad con tus ideas. ¡Éxito!

Día #49

Tema: Detalles sobre la manera de evaluar el Proyecto Hospitality Tourism and Recreation si ocurre un empate

Puede ocurrir que haya un empate. De ser así debes tener presente cómo continúa la manera de evaluar los proyectos con el fin de determinar el ganador general.

Si las puntuaciones están empatadas para que no se puede determinar un ganador, el empate se romperá con la puntuación más alta en el primer desempate (□). Si esos puntajes están empatados, se utilizará el segundo desempate (□□), seguido del tercer desempate (□□□). Si esos puntajes también están empatados, depende de los evaluadores para tomar la determinación final basada en la revisión del producto en el evento (portafolio, exhibición, muestra, etc.) Para eventos que ofrecen becas en la Conferencia Nacional de Liderazgo, no se permitirán empates.

- Investigación de antecedentes
- Estrategia de servicio al cliente
- Sitio web empresarial: servicios al cliente y conocimiento de área de enfoque respectiva

Categorías de eventos

- Senior: grados 10-12
- Ocupacional: grados 10-12

Alineaciones de estándares

Consulte la página de recursos de STAR Events para obtener información detallada sobre el evento.

- Alineación de la información con la educación nacional
- Estándares

Procedimientos y requisitos de tiempo

1. Enviarás un portafolio a un consultor en la sala de eventos en el tiempo de participación designado.
2. Los participantes tendrán 10 minutos para prepararse para el evento. Es posible que otras personas no ayuden.
3. Los consultores y evaluadores de salas contarán con 10 minutos para obtener una vista previa del portafolio antes del comienzo de la presentación, durante el tiempo de preparación del participante.
4. Los participantes tendrán 10 minutos para completar el estudio de caso en una sala de estudio de caso separada. Los participantes entregarán el formulario de estudio de caso completado a los evaluadores antes de la presentación oral.
5. La presentación oral puede durar hasta 10 minutos en longitud. Se dará una advertencia de un minuto a las 9 minutos. Los participantes se detendrán a las 10 minutos.
6. Si se utilizan grabaciones de audio o audiovisuales, se limitado a 3 minutos de tiempo de reproducción durante la presentación. Equipo de presentación, sin audio, se puede utilizar durante toda la presentación.
7. Después de la presentación, los evaluadores tendrán 5 minutos para entrevistar a los participantes.
8. Los evaluadores tendrán hasta 5 minutos para usar la rúbrica para calificar y escribir comentarios para los participantes.

Guía información general, lo permitido y lo no permitido

GENERAL INFORMATION								
Individual or Team Event	Prepare Ahead of Time	Equipment Provided	Electrical Access	Participant Set Up / Prep Time	Room Consultant & Evaluator Review Time	Maximum Oral Presentation Time	Evaluation Interview Time	Total Event Time
Individual or Team	Portfolio, Oral Presentation	Table	Not provided	10 minutes/ 10 minutes case study	10 minutes prior to presentation	1-minute warning at 9 minutes; stopped at 10 minutes	5 minutes	40 minutes

PRESENTATION ELEMENTS ALLOWED									
Audio	Costumes	Easel(s)	File Folder	Flip Chart(s)	Portfolio	Props/Pointers	Skits	Presentation Equipment	Visuals
■		■		■	■	■		■	■

Elegibilidad e información general

1. Revise "Elegibilidad y reglas generales para todos Niveles de competencia "en la guía de FCCLA antes de iniciar la planificación y preparación del evento.
2. Los participantes deben estar o haber estado inscritos en un curso de Ciencias de la Familia y del Consumidor o cursos fundamentales que los preparen para hotelería, gastronómica, turística o recreativa.
3. Se proporcionará una mesa. Los participantes deben traer todos los demás suministros necesarios y / o equipo. Es posible que no haya espacio disponible en la pared.
4. No se permitirá el acceso a una toma de corriente previsto. Se anima a los participantes a traer dispositivos completamente cargados como computadoras portátiles, tabletas, etc., para usar en portafolios audiovisuales o electrónicos en la presentación.

Clasificación de tus resultados

- Oro: 90-100
- Plata: 70-89.99
- Bronce: 1-69.99

Fecha límite para inscribirse

- 10 de diciembre de 2020.

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes contestar cada una de las preguntas según el contenido de este día y del día anterior. ¡Éxito!

1. El proyecto Hospitality Tourism and Recreation se relaciona con Gerencia y Administración de Empresas y con Hospitalidad y Turismo.
 - a. Cierto
 - b. Falso
2. El proyecto Hospitality Tourism and Recreation se relaciona con el programa Career Connection.
 - a. Cierto
 - b. Falso
3. Los estudiantes de 10mo grado pueden participar en este proyecto.
 - a. Cierto
 - b. Falso
4. Existe una fecha límite para inscribirse y así poder competir.
 - a. Cierto
 - b. Falso
5. La premiación mayor que un concursante puede obtener en el proyecto Hospitality Tourism and Recreation es Plata.
 - a. Cierto
 - b. Falso
6. Cuando un concursante obtiene una puntuación de 65 se lleva medalla de bronce.
 - a. Cierto
 - b. Falso
5. Existe un límite de tiempo para las grabaciones de audio incluidas en la presentación.
 - a. Cierto
 - b. Falso

6. Uno de los requisitos para participar de este proyecto es que los participantes deben estar o haber estado inscritos en un curso de Ciencias de la Familia y del Consumidor o cursos fundamentales que los preparen para hotelería, gastronómica, turística o recreativa.
 - a. Cierto
 - b. Falso
7. El uso de material visual no se encuentra permitido en este proyecto.
 - c. Cierto
 - d. Falso
8. El participante debe llevar su propio equipo electrónico.
 - a. Cierto
 - b. Falso

Día #50

Tema: Cumbre Internacional de jóvenes líderes

Hoy tendrás la oportunidad de participar de la Cumbre Internacional de jóvenes líderes. Recuerda que ser un líder es parte de lo que enseña tu organización estudiantil (FCCLA) y de lo que buscan muchos patronos.

CUMBRE INTERNACIONAL DE JOVENES LIDERES
EL ENCUENTRO ENTRE LOS FUTUROS LIDERES MUNDIALES

INSCRIBITE GRATUITAMENTE EN
WWW.CUMBREDEJOVENESLIDERES.COM
MIÉRCOLES 28 DE OCTUBRE DE 2020
09:00 - 16:00
HORA ESTÁNDAR DEL ATLÁNTICO HORA DE PUERTO RICO
EVENTO 100% VIRTUAL Y GRATUITO

ESTE EVENTO ES POSIBLE GRACIAS A

GOBIERNO DE PUERTO RICO
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio
Ministerio de Turismo y Cultura

AES
we are the energy

Nestlé

Universidad de Puerto Rico

CUD

POPULAR

infobae

Agua de GOVA

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN

CAPITULOS UNIVERSITARIOS


PUERTO RICO
PAIS SEDE DE LA CUMBRE INTERNACIONAL DE JOVENES LIDERES

Día #51-53


Tema: Proceso de planificación (Planning Process)

El proceso de planificación es indispensable para que puedas tener un proyecto grandioso, completo e innovador. A continuación conocerás el modelo de proceso de planificación establecido por FCCLA.

Imagen del modelo de Planning Process




The FCCLA Planning Process for Individual and Team Action



The *Planning Process* is a decision-making tool that supports the organization's overall philosophy about youth-centered leadership and personal growth. It can be used to determine group action in a chapter or class or to plan individual projects.


Go to <http://fcclainc.org/programs/resources.php> to download a blank FCCLA Planning Process template. This template may be modified, but all headings must be used, in the correct order. The FCCLA logo, STAR Events logo, and Planning Process graphics are encouraged but not required.



IDENTIFY CONCERNS

The circle represents a continuous flow of ideas and has no beginning or end. As a target, it symbolizes zeroing in on the one idea around which you would like to build a project.


- Brainstorm to generate ideas, or state the activity or problem you want to address if already determined.
- Evaluate your list and narrow it down to a workable idea or project that interests and concerns the majority or all of your members.



SET A GOAL

The arrow stands for deciding which direction you will take. It points toward the goal or end result.


- Get a clear mental picture of what you want to accomplish, and write your ideas down as your goal.
- Make sure your goal is one that can be achieved and evaluated.
- Consider resources available to you.



FORM A PLAN

The square represents the coming together of ideas—the who, what, where, when, and how of your plan.


- Decide what needs to be done to reach your goal.
- Figure out the who, what, where, when, and how.
- List the abilities, skills, and knowledge required on your part.
- List other available resources, such as people, places, publications, and funds.
- Make a workable timetable to keep track of your progress.
- List possible barriers you might face, and develop plans if necessary.
- Decide ways to recognize your accomplishments along the way.



ACT

The different squares in this symbol represent the activities to be carried out to meet your goal. It represents acting on the plan.

- Carry out your group or individual plan.
- Use *family* and *community* members, advisers, committees, task forces, and advisory groups when needed.



FOLLOW UP

The broken squares suggest examining the project piece by piece. This symbol also represents a “window” through which to review and evaluate the plan.

- Determine if your goal was met.
- List ways you would improve your project or plan for future reference.
- Share and publicize your efforts with others, including the media if appropriate.
- Recognize members and thank people involved with your project.

Ya tuviste la oportunidad de observar el modelo de FCCLA para el proceso de planificación. Ahora conocerás los detalles de este proceso paso por paso.

Página| 135

Identificar inquietudes



El círculo representa un flujo continuo de ideas y no tiene principio ni fin. Como objetivo, simboliza centrarse en la única idea en torno a la cual le gustaría construir un proyecto.

- Haga una lluvia de ideas para generar ideas o indique la actividad o el problema que desea abordar si ya lo ha determinado.
- Evaluar su lista y reducirla a una idea o proyecto viable que le interese y preocupe la mayoría o todos sus miembros.

Pon una meta



La flecha significa decidir qué dirección tomará. Apunta hacia la meta o el resultado final.

- Obtenga una imagen mental clara de lo que quiere lograr y escriba sus ideas como su meta.
- Asegúrese de que su objetivo sea uno que pueda alcanzarse y evaluarse.
- Considere los recursos disponibles para usted.

Formar un plan



El cuadrado representa la unión de ideas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo de su plan.

- Decida qué debe hacerse para alcanzar su meta.
- Averigüe quién, qué, dónde, cuándo y cómo.
- Enumere las habilidades, destrezas y conocimientos necesarios de su parte.
- Enumere otros recursos disponibles, como personas, lugares, publicaciones y fondos.
- Haga un calendario viable para realizar un seguimiento de su progreso.
- Enumere las posibles barreras que podría enfrentar y desarrolle planes si es necesario.
- Decidir formas de reconocer sus logros a lo largo del camino.

Actuar



Los diferentes cuadrados de este símbolo representan las actividades a realizar para alcanzar su objetivo. Eso representa actuar sobre el plan.

- Realice su plan grupal o individual.
- Utilice miembros de la familia y la comunidad, asesores, comités, grupos de trabajo y grupos asesores cuando sea necesario.

Seguimiento



Los cuadrados rotos sugieren examinar el proyecto pieza por pieza. Este símbolo también representa una "Ventana" a través de la cual revisar y evaluar el plan.

- Determine si se cumplió su meta.
- Haga una lista de las formas en que mejoraría su proyecto o plan para futuras referencias.
- Comparta y publicite sus esfuerzos con otros, incluidos los medios de comunicación, si corresponde.
- Reconozca a los miembros y agradezca a las personas involucradas en su proyecto.



FCCLA Planning Process Worksheet



IDENTIFY CONCERNS



SET A GOAL



FORM A PLAN

- who
- what
- where
- when
- why
- how



ACT



FOLLOW UP

What could have gone better/what did you learn?

Día #54-59

Tema: Preparación del portafolio (Impreso o electrónico)

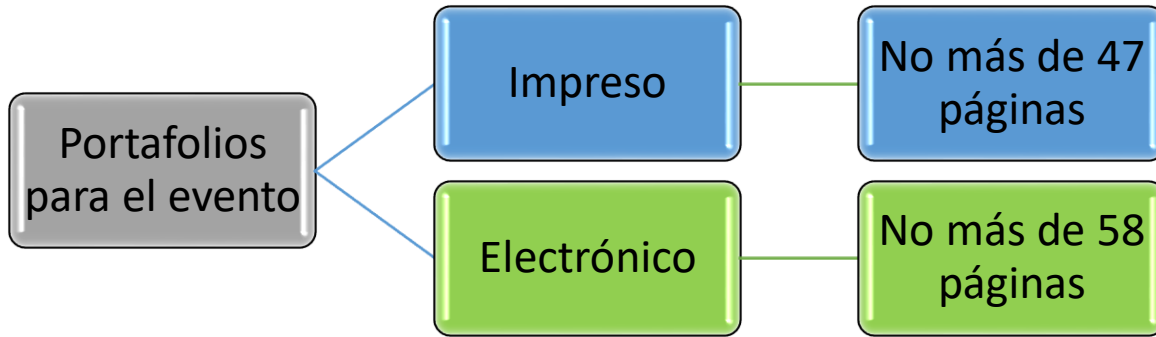
Al momento de realizar el portafolio, queda a tu discreción si lo trabajarás de manera impresa o electrónica. Hoy conocerás las regulaciones para ambos estilos de portafolio y podrás elegir el más que se ajuste a tus intereses.

Portafolio de copias impresas


El portafolio es una colección de materiales utilizados para documentar e ilustrar el trabajo del proyecto. Los materiales deben ser contenido en la carpeta oficial FCCLA STAR Events obtenida del proveedor emblemático nacional FCCLA. Un decorativo y / o se podrá incluir portada informativa. Todos los materiales, incluidas las páginas divisorias de contenido, deben caber dentro de la portada, ser unilateral y no puede exceder las 47 páginas, como se describe a continuación. Las pestañas de la página divisora pueden extenderse hasta 1" fuera de la cubierta. Una vez que se entrega una carpeta impresa a los evaluadores, los participantes no pueden cambiar a una carpeta electrónica.

Portafolio Electrónico

Un portafolio electrónico puede estar en PowerPoint, Prezi u otro formato electrónico que pueda ser visto por los evaluadores y asesores de sala antes de la presentación oral. El portafolio electrónico y el hardware (método) para verlo (es decir, equipo, archivos, proyectores, pantallas, computadoras portátiles) se entregará al consultor de la sala en el lugar designado. Los participantes asumen la responsabilidad de proporcionar la tecnología utilizada para mostrar el proyecto a los evaluadores. Una vez que se entrega una carpeta electrónica a los evaluadores, los participantes no pueden cambiar a una carpeta impresa. La carpeta no puede exceder las 58 diapositivas, como se describe a continuación.



Guía para crear tu portafolio

1-8 ½" x 11" page or 1 slide	<i>Project Identification Page</i>	<i>Plain paper</i> or slide, with no <i>graphics</i> or decorations; must include participant's name(s), chapter name, school, city, state, event name, and project title.
1-8 ½" x 11" page or 1 slide	Table of Contents	List the parts of the <i>portfolio</i> in the order in which the parts appear.
1-8 ½" x 11" page or 2 slides	FCCLA <i>Planning Process</i> Summary Page	Summarize how each step of the <i>Planning Process</i> was used to plan and implement the project; use of the <i>Planning Process</i> may also be described in the oral presentation.
1 	Evidence of Online Project Summary Submission	Complete the online project summary form located on the "Surveys" tab of the FCCLA Portal, and include proof of submission in the <i>portfolio</i> .
0–8	<i>Content Divider Pages</i> or Sections	Use 0 to 8 <i>content divider/section</i> pages or slides. <i>Content divider/section</i> pages may be tabbed, may contain a title, a section name, <i>graphic</i> elements, thematic decorations, and/or page numbers. They must not include any other <i>content</i> .
Up to 35 8 ½" x 11" pages or 45 slides	Project Focus Area	Indicate the area of the project's focus. The project may create a new Hospitality, Tourism, and Recreation focused business or it may rejuvenate an existing one. The project must be relatively local to the participant(s). The project focus area must be one of the following: <ul style="list-style-type: none"> • Culinary—Restaurant or Catering • Lodging—Hotel or Resort • Recreation—Amusement or Leisure Services and Facilities • Tourism—City, County, Regional, or State Tourism Organization • Event Coordination—Organization Providing Corporate Meeting Planning, Conference Services, or Special Events Management
	Focus Area Career Summary	Summarize up-to-date information about the selected hospitality focus area, including career specialties in that area, descriptions of entry-level and upper-level jobs, qualifications, skills required and preferred by employers, job outlook, and salary ranges.
	Background Research	Research three examples of high quality hospitality businesses similar to that of the project's focus. Researched businesses do not have to be local to the participant. Provide an overview of each business and determine at least five positive practices and five negative practices regarding the way each business meets or does not meet the needs and desires of its clients.
	Business Mission Statement	Develop a mission statement for the project's business.

Up to 35 pages or 45 slides (continued)	Target Client Profile	Determine the market(s) the business will aim to reach and list target client demographics. Include the reasons potential clients would be interested in the services provided by the business.
	Business Website	<p>Provide a comprehensive overview of the business. Participants should demonstrate their knowledge and work in, at least, the topics described below for their respective focus:</p> <p>Culinary:</p> <ul style="list-style-type: none"> • type(s) of cuisine • menu(s) • type(s) of service (buffet, plated, stations, carry-out, delivery, etc.) • pre-meal planning (restaurants-reservations, seating, catering- pre-event client meetings, tastings, etc.) • cost • directions • contact information <p>Lodging:</p> <ul style="list-style-type: none"> • type of atmosphere • type(s) of guest rooms • guest amenities and services • onsite and/or area dining and attractions • meeting/event space • cost • directions • contact information <p>Recreation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • type of activity(s) • related services and amenities • required or optional training (e.g. skydiving, golf, etc.) • safety requirements • cost • directions • contact information <p>Tourism:</p> <ul style="list-style-type: none"> • area attractions, dining, shopping, and lodging • transportation information • tourist tips • visitor's guide • upcoming events • vacation packages and/or sample itineraries • cost • contact information <p>Event Coordination:</p> <ul style="list-style-type: none"> • type(s) of events/meetings • services provided • preferred suppliers • client meetings • risk management • cost • contact information <p>To deliver <i>content</i>, create a website for the business using a free website builder (see <i>Resources</i> below). The website should easily allow potential and/or committed clients to fully understand and/or utilize the services and amenities provided. Include screen shots of the website in the <i>portfolio</i>. If an internet connection is available, participants may use their actual website rather than their <i>portfolio</i> during the oral presentation. The website should be user-friendly.</p>

Up to 35 pages or 45 slides (continued)	Customer Service Strategy	Develop a method for receiving client praise and customer complaints. Describe the process for disseminating praise to staff and utilizing testimonials. Describe the process for handling customer complaints and preventing problems in the future.
	Works Cited/Bibliography	Use MLA or APA citation style to cite all references. <i>Resources</i> should be <i>reliable</i> and <i>current</i> .
	Appearance	<i>Portfolio</i> must be neat, legible, and <i>professional</i> and use correct grammar and spelling.

Rúbrica de evaluación del portafolio

PORTFOLIO							Points
FCCLA Planning Process Summary Page 0-5 points	0 Planning Process summary not provided	1 Inadequate steps in the Planning Process are presented	2 All Planning Process steps are presented but not summarized	3 All Planning Process steps are summarized	4 Evidence that the Planning Process was utilized to plan project	5 The Planning Process is used to plan the project. Each step is fully explained	
Project Focus Area 0-1 point	0 No focus area identified			1 Focus area identified			
Focus Area Career Summary (Careers, descriptions of entry-level and upper level jobs, qualifications, skills required and preferred job outlook, salary ranges) 0-3 points	0 Career summary was not included	1 Summary was missing two or more components, and showed minimal knowledge and understanding of jobs in the focus area	2 Summary was missing one component, though showing knowledge and understanding of jobs in the focus area	3 Summary was complete, showing substantial knowledge and understanding of jobs in the focus area			
Background Research 0-5 points	0 No background research provided	1 Little research done using poor sources, and missing 1-2 businesses	2 Research is from appropriate sources, but missing one business	3 Research is from appropriate sources, covers three businesses, but missing some of the required positive and negative practices for each	4 Research is from appropriate sources, covers three businesses, and fully provides overview and five positive and five negative practices for each	5 Research is from appropriate sources, covers three businesses, fully provides overview and five positive and five negative practices for each. Information is effectively communicated in an organized manner	
Business Mission Statement 0-2 points	0 No business/campaign mission provided		1 Business/campaign mission is provided but poorly written or fails to convey message of what the business represents	2 Business/campaign mission is concise, well thought out, and conveys message of what the business represents			
Target Client Profile 0-2 points	0 No target client profile provided		1 Target client profile is incomplete or inaccurate	2 Target client profile accurately communicates audience and provides sensible reasons for their interest in the services/business			
Business Website: Comprehensive Overview 0-3 points	0 Website does not provide general information about business/campaign	1 Website partially communicates the purpose and general information about the business/campaign in an effective manner		2 Website fully communicates the purpose and general information about the business/campaign in an adequate manner		3 Website fully communicates the purpose and comprehensive overview of the business/campaign in an effective manner	
Business Website: Client Services and Knowledge of Respective Area 0-10 points	0 Website does not provide information about client services	1 Website is missing 5 or more of the client services or topics required for focus area	2 Website is missing 3-4 of the client services or topics required for focus area	3 Website is missing 1-2 of the client services or topics required for focus area	4 Website includes all topics required for the focus area, client services are well developed, thorough, and effectively communicated to potential clients	5 Website includes all topics required for the focus area, client services are well developed, thorough, and effectively communicated to potential clients. Demonstrates hospitality, tourism and recreational knowledge	
Business Website: Ease of Use 0-2 points	0 Website is not provided		1 Website is confusing and difficult to navigate		2 Website effectively communicates information and is easy to navigate		
Business Website: Appearance and Design 0-2 points	0 Website is visually appealing		1 Website is visually appealing, but for the wrong market		2 Website is visually appealing for the target clientele		

Customer Service Strategy 0-5 points	0 No customer service strategy provided	1 Customer service strategy provided though poorly thought out	2 Developed a customer service strategy for receiving positive feedback and client complaints	3 Developed a customer service strategy for receiving positive feedback, criticism, and client complaints. Provides a process for staff recognition, though no plan for preventing future problems	4 Developed a customer service strategy for receiving positive feedback, criticism, and client complaints. Provides a process for staff recognition and prevention plan for future problems	5 Developed a customer service strategy for receiving positive feedback, criticism and client complaints. Provides a comprehensive process for staff recognition, utilization of testimonials, and prevention plan for future problems	
Works Cited/Bibliography 0-3 points	0 No resources listed	1 Resources are incomplete, not current, or not reliable for project	2 Reliable resources but incorrect style (<i>see style sheet</i>)	3 Complete list of current and reliable resources, in MLA or APA style (<i>see style sheet</i>)			
Appearance 0-3 points	0 Portfolio is illegible and unorganized	1 Portfolio is neat, but may contain grammatical or spelling errors and is organized poorly	2 Portfolio is neat, legible, and professional, with correct grammar and spelling	3 Neat, legible, professional, correct grammar and spelling used with effective organization of information			

Día #60

Tema: Presentación oral del proyecto Hospitality Tourism and Recreation

La presentación oral puede tener una duración de hasta 10 minutos y se entrega a los evaluadores. La presentación debe explicar los detalles del proyecto. Es posible que la presentación no esté pregrabada. Si se utiliza equipo de audio o audiovisual, es limitado a un tiempo de reproducción de 3 minutos durante la presentación. Se puede utilizar equipo de presentación, sin audio a lo largo de la presentación oral. Los participantes pueden usar cualquier combinación de accesorios, materiales, suministros y / o equipo para demostrar cómo llevar a cabo el proyecto.

Organization/Delivery	Deliver oral presentation in an organized, sequential manner; concisely and thoroughly summarize project.
Knowledge of Hospitality, Tourism, and Recreation	Demonstrate thorough knowledge of the hospitality, tourism, and recreational field and ability to apply knowledge to real-life situations, and its application to Family and Consumer Sciences-related concerns.
Use of <i>Portfolio</i> and <i>Visual</i> During Presentation	Use the <i>portfolio</i> and <i>visuals</i> to support, illustrate, or complement presentation.
Voice	Speak clearly with appropriate pitch, tempo, and volume.
Body Language/ Clothing Choice	Use appropriate body language including gestures, posture, mannerisms, eye contact, and appropriate handling of notes or note cards if used. Wear appropriate clothing for the nature of the presentation.
Grammar/Word Usage/ Pronunciation	Use proper grammar, word usage, and pronunciation.
Responses to Evaluators' Questions	Provide clear and concise answers to evaluators' questions regarding project. Questions are asked after the presentation.

Rúbrica de evaluación de la presentación oral

ORAL PRESENTATION											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Organization/ Delivery 0 – 10 points	Presentation is not done or presented briefly and does not cover components of the project	Presentation covers some topic elements	Presentation covers all topic elements but with minimal information	Presentation gives complete information but does not explain the project well	Presentation covers information completely but does not flow well	Presentation covers all relevant information with a seamless and logical delivery					
Knowledge of Subject Matter 0-5 points	Little or no evidence of knowledge	Minimal evidence of knowledge	Some evidence of knowledge	Knowledge of subject matter is evident but not effectively used in presentation	Knowledge of subject matter is evident and shared at times in the presentation	Knowledge of subject matter is evident and incorporated throughout the presentation					
Use of Portfolio and Visuals during Presentation 0-5 points	Portfolio and visuals not used during presentation	Portfolio and visuals used to limit amount of speaking time	Portfolio and visuals used minimally during presentation	Portfolio and visuals incorporated throughout presentation	Portfolio and visuals used effectively throughout presentation	Presentation moves seamlessly between oral presentation, portfolio and visuals					
Voice – pitch, tempo, volume 0-3 points	Voice qualities not used effectively	Voice quality is adequate	Voice quality is good, but could improve	Voice quality is outstanding and pleasing							
Body Language/ Clothing Choice 0-3 points	Uses inappropriate gestures, posture or mannerisms, avoids eye contact/inappropriate clothing	Gestures, posture, mannerisms and eye contact is inconsistent/clothing is appropriate	Gestures, posture, mannerisms, eye contact, and clothing are appropriate	Gestures, posture, mannerisms, eye contact, and clothing enhance presentation							
Grammar/Word Usage/ Pronunciation 0-3 points	Extensive (more than 5) grammatical/pronunciation errors	Some (3-5) grammatical and pronunciation errors	Few (1-2) grammatical and pronunciation errors	Presentation has no grammatical or pronunciation errors							
Responses to Evaluators' Questions 0-5 points	Did not answer evaluators' questions	Unable to answer some questions	Responded to all questions but without ease or accuracy	Responded adequately to all questions	Gave appropriate responses to evaluators' questions	Responses to questions were appropriate and given without hesitation					

Día #61

Tema: Ayuda individualizada

Instrucciones: Debes completar tu autoevaluación y escribir tus dudas para poder ayudarte.

1. Mi nivel de dominio en los temas de esta semana es:

Marca con una X el recuadro que mejor describa tu nivel de dominio

Excelente	Bueno	Regular	Pobre	Deficiente

2. Tengo dudas en:

3. Me gustaría tener más información de:

Nota: Es importante que repases el material que aún no dominas. Cada una de estas destrezas son fundamentales para un buen desempeño en este taller.

Día #62-64

Tema: Estudio de caso

Los participantes tendrán 10 minutos durante la competencia para completar un estudio de caso escrito para evaluar su capacidad para responder a los desafíos de servicio al cliente / relaciones con el cliente. El estudio de caso será un tema común directamente relacionado con el área de enfoque del proyecto seleccionada por los participantes. Cada individuo o equipo completará una Hospitalidad, Turismo, y Formulario de estudio de caso de recreación que se entregará a los evaluadores antes de la presentación oral. El trabajo tomará lugar dentro de la sala de estudio de caso sin espectadores. No se permite material escrito previamente. Se proporcionará a los participantes formularios de estudio de caso en blanco que se deben utilizar para responder y transmitir las soluciones desarrolladas. No se permiten calculadoras en el caso de estudio.

Knowledge of Subject	Show evidence of knowledge of subject.
Appropriate Solution(s)	Present solution(s) which are feasible and suitable for the situation.

Rúbrica de evaluación del estudio de caso

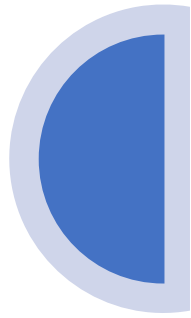
CASE STUDY							
Knowledge of Subject 0-5 points	0 No case study provided	1 Case study is incomplete	2 Case study response did not show evidence of current data and knowledge	3 Case study response included a limited amount of current data and knowledge	4 Case study response included an adequate amount of current data and knowledge	5 Case study response included an extensive amount of current data and knowledge	
Appropriate Solutions 0- 5points	0 No case study provided	1 Case study is incomplete	2 Solution was not feasible or appropriate for the situation	3 Solution was adequate for the situation	4 Solution was partially feasible though appropriate for the situation	5 Solution was feasible and appropriate for the situation, with each step of action apparent and well communicated	

Destrezas de servicio al cliente que debes considerar

Existen varias destrezas de servicio al cliente que debes tomar en consideración. A continuación se incluyen clasificadas en (1) Proceso de comunicación, (2) Qué hacer y qué no hacer y (3) servicio al cliente para la población con diversidad funcional.

Proceso de comunicación

A medida que comprendas cada uno de los puntos que se explicarán próximamente, lograrás tener mayor éxito al comunicarte con los demás.



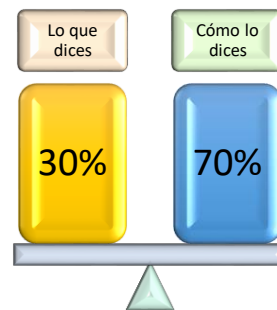
7 Puntos importantes de la comunicación

- Es importante lo que decimos y entender lo que nos dicen
- Parafrasear al otro
- Expresiones de refuerzo
- El problema no son las personas
- Ser breve, conciso y directo
- Evitar los reproches
- No dejar pasar los temas

Luego de haber leído los siete (7) puntos importantes de la comunicación, pasemos a los detalles.

Punto #1: Es importante lo que decimos y entender lo que nos dicen

En este sentido, no olvides un dato que aprendiste en uno de los temas anteriores. El receptor recibe solo un 30% de lo que dicen, el otro 70% depende de cómo lo dicen. Por tal razón es importante una buena complementación del lenguaje verbal y el no verbal.



Punto #2: Parafrasear al otro

Es importante que luego de haber recibido la información repitas de manera resumida lo que entendiste (parafrasea). De esta manera puedes confirmar si estás entendiendo correctamente o si hay algo que no estás entendiendo bien. Una frase que puedes utilizar es: Lo que usted quiere decir es...



Punto #3: Expresiones de refuerzo

Hay ocasiones, en especial cuando son conversaciones extensas, que se puede perder o deteriorar la atención. Es por esto que se recomienda que añadas expresiones de refuerzo a lo largo de la conversación, en especial cuando está por culminar. Se cuidadoso al utilizarlas, no sea que la persona se sienta interrumpida.

Punto #4: El problema no son las personas

Cuando una persona (un cliente) te presenta un problema, no pierdas de perspectiva que el problema no es la persona. Enfócate en la situación que está enfrentando la persona y que está provocando incomodidad o dificultad.

Paso #5: Ser breve, conciso y directo

Evita redundar mucho en el tema, sintetiza la información. Es importante que el fondo del mensaje no debe quedar opacado o minimizado por datos irrelevantes.

Paso #6: Evitar los reproches

El reprochar al cliente no va a incentivar que la comunicación tenga mayor efectividad. Al contrario, puede hacer que el cliente se moleste y actúe agresivamente. Por tal razón, evita los reproches.

Paso #7: No dejar pasar los temas

Acumular los temas es un error. Esto disminuye la probabilidad de que haya una comunicación efectiva. Los temas deben ser enfrentados y solucionados, especialmente si son negativos.

Qué hacer y qué no hacer

- Haga que los clientes se sientan escuchados
- Haga que los clientes se sientan entendidos
- Haga que los clientes se sientan simpatizados
- Haga que los clientes se sientan respetados
- Haga que los clientes se sientan ayudados
- Haga que los clientes se sientan apreciados

¡Nunca utilices las 5 frases prohibidas! Al contrario, conócelas para evitar su uso y saber cómo sustituirlas o que palabras utilizar en lugar de esas. ¡Presta mucha atención!

Frase #1

Frase
prohibida

No sé

Utilice en
cambio

Esa es una buena
pregunta,
permitame
preguntar.



El proyectarte con poco o ningún dominio no es bien visto en el servicio al cliente. Tu propósito es servir al cliente y aportar para la aclaración de sus dudas. Si desconoces la información solicitada es importante que preguntes, te orientes y aclares la duda o inquietud del cliente.

Frase #2

Frase
prohibida

No podemos
hacer eso.

Utilice en
cambio

Veamos a ver que
podemos hacer.
Luego, halle una
solución aterna.



No!

La negatividad o negación a una petición debe ser disimulada o minimizada. Existen peticiones que simplemente no se pueden cumplir porque no van acorde con lo permitido en tu lugar de trabajo. Al no poder hacer algo solicitado, debes buscar vías alternas (soluciones alternas) para que el cliente (huésped) quede satisfecho sin que alteres o violentes algunas de las normativas de tu lugar de trabajo.

Frase #3

Frase prohibida

Usted tendrá que....

Utilice en cambio

Suavice la orden con frases como: "Necesita..." o "Le podemos ayudar de esta forma con eso" o "La próxima vez que eso le suceda, esto es lo que debe hacer."



Debes evitar sonar autoritario. Aprende a decir lo que necesitas decir con amabilidad y suavizando tus palabras. Recuerda un 30% es lo que dices y un 70% cómo lo dices.

Frase #4

Frase prohibida

Manténgase en línea un segundo:

Utilice en cambio

Estaré con usted de inmediato: "Me podría tomar dos o tres minutos o el tiempo que realmente tomará dicho trámite eso."



Es de suma importancia que le dejes claro al cliente el tiempo aproximado que deberá esperar para lo que esté solicitando. Si le indicas una cantidad menos de tiempo a la que conoces que realmente toma dicho trámite, esto creará desesperación e irritabilidad en el cliente. Es mejor decir que va a tardar y lograrlo antes que decir que será rápido y demorarte más de lo proyectado.

Frase #5

Frase prohibida

¡No! (Cuando se utiliza al principio de una oración)

Utilice en cambio

Si usted piensa antes de hablar puede convertir toda pregunta en una respuesta positiva.



El pronunciar un No al inicio de una oración puede crear cierta incomodidad. Es importante que logres parafrasear lo que deseas decir de manera positiva. Por ejemplo: En lugar de decir “No llegues tarde” dices “Es importante que llegues temprano”. El mensaje es el mismo, la estructura cambió Recuerda que no todos los clientes son iguales. Conoce la variedad de clientes existentes. Saber cómo tratarlos ayudará en la retención de clientes del lugar en el que trabajas.

Tipos de clientes/as	Características	Como tratarlo
El/la cliente/a discutidor/a	Son agresivos/as por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo por cada cosa que digamos.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitarle su opinión. • Hablar suavemente pero firme. • Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.


Tipos de clientes/as	Características	Como tratarlo
El/la cliente/a enojado/a	No hay que negar su enojo. Evitar decirle, "No hay motivo para enojarse".	<ul style="list-style-type: none"> • No ponerse a la defensiva. • Calmar el enojo. • No hay que prometer lo que no se puede cumplir. • Hay que ser solidario. • Negociar una solución.
El/la cliente/a conversador/a	Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> • No hay que tratar de sacárselo de encima. • Se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia.
El/la cliente/a ofensivo/a	Cuando tenemos una persona ofensiva delante es muy fácil volverse "irónico" ¡NO LO HAGA!	<ul style="list-style-type: none"> • Lo mejor es ser: Amable, excepcionalmente amable.
El/la cliente/a infeliz	Entran en un negocio y hacen esta afirmación: "Estoy seguro que no tienen lo que busco".	<ul style="list-style-type: none"> • No hay que intentar cambiarlos. • Se debe procurar de mejorar la situación. • Mostrarse amable y comprensivo. • Tratar de colaborar y satisfacer lo que están buscando.

Tipos de clientes/as	Características	Como tratarlo
El/la cliente/a que siempre se queja	No hay nada que le guste. El servicio es malo, los precios son caros, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Hay que asumir que es parte de su personalidad. • Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas.
El/la cliente/a exigente	Es el que interrumpe y pide atención inmediata.	<ul style="list-style-type: none"> • Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a sus demandas.
El/la cliente/a coqueteador/a	Las insinuaciones, comentarios que realiza pueden provenir tanto de hombres como de mujeres.	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe mantener una actitud calmada, ubicada y profesionalismo en todo momento. • Ayudarles a encontrar lo que buscan y así se van lo más rápido posible.
El/la cliente/a que no habla y el/la cliente/a indeciso/a	Es callado/a y no menciona al/la vendedor/a lo que quiere comprar.	<ul style="list-style-type: none"> • Hay que tener paciencia y ayudarlos. • Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión de compra

Población con diversidad funcional

Comunicación con la población de diversidad funcional

Estas recomendaciones han sido obtenidas del blog de la Sra. Carmen Lourido del curso Hotelería y Servicio al Huésped y de una entrevista con un joven ciego llamado Luis Jabdiel Pérez.



Discapacidad de lenguaje

En esta clasificación se incluyen a personas con problemas del habla. En ocasiones pueden hablar lentamente y en ocasiones no emiten palabras, sólo sonidos. Sea cual sea el caso, es importante que consideres las recomendaciones que se encuentran a continuación.

- Sea paciente y déle a la persona su total atención.
- Escuche cuidadosamente o deletree usted mismo.
- Si usted no entiende, pida a la persona que le repita que dijo .
- Si la persona puede escribir, déle un papel y un lápiz para que escriba una nota.
- Pregúntele a la persona que le muestre que necesita.
- Hable directamente con la persona y tenga un contacto visual .
- Hable claramente y en forma moderada.

Discapacidad visual

En esta división, debes tener presente que existen ciegos totales y ciegos parciales. En ocasiones utilizan bastones y/o perros guías. Según el tipo de cliente (huésped) que vayas a atender, utiliza las recomendaciones que apliquen.

- Identifíquese usted y las demás personas inmediatamente se este acercando. También, déjele saber cuando se va.
- Déle instrucciones claras y específicas.
- Cuando haga un cambio de dinero, identifique cada billete y moneda separadamente.
- Oriente a la persona en el espacio. Describa el lugar y los posibles obstáculos.
- Verbalmente comparta la información escrita si el braille no es usado.
- Si la persona tiene un perro guía, explique dónde es el área especial para el perro.
- No mime al perro.
- Cuando le ofrezca una silla a la persona, digale la ubicación de la silla y coloque su mano en el espaldar.

Discapacidad auditiva

Las personas con discapacidad auditiva pueden ser sordos totales o parciales. En ocasiones utilizan audífonos para poder escuchar mejor. Esa es una manera de poder identificarlos. Lo importante es que si estás atendiendo a un cliente que no te escucha bien o no escucha nada de lo que dices consideres las siguientes recomendaciones.

- Necesitara una señal para llamar la atención de esta persona.
- Si la persona tiene un interprete, háblele directamente a la persona, no al interprete.

- Si la persona puede leer los labios, mire directamente a la persona y así sus labios pueden ser leídos.
- Asegúrese que hay buena iluminación para que la persona vea su cara y sus labios.
- Si se necesita, escriba notas para ayudar la comunicación.
- No omita información con el propósito de aligerar la charla.

Discapacidad de Movilidad

En este grupo se incluyen a las personas que utilizan sillón de ruedas ya sea manual o eléctrico. Esta diversidad no les impide hablar ni escuchar, pero hay unos detalles que debes considerar al comunicarte con ellos.

- No te agaches al dirigirles la palabra (puede incomodar a la persona), bajar tu mirada es suficiente.
- No manipules su silla de ruedas.
- Informale sobre las facilidades disponles para su beneficio.
- No utilices la palabra invalido (a) para referirte a la persona.

Importante

Debes tener cortesía al comunicarte. Evita el uso de palabras inapropiadas tales como: un invalido, un retardado, un postrado en silla de ruedas, un pobre mudo, un incapacitado, deforme o anormal. No olvides que el término diversidad funcional o población con funcionalidades diversas es bien aceptado por esta población. También puedes hacer referencia a la diversidad específica apropiadamente.

Día #65

Tema: Ayuda Individualizada

Instrucciones: Debes completar tu autoevaluación y escribir tus dudas para poder ayudarte.

1. Mi nivel de dominio en los temas de esta semana es:

Marca con una X el recuadro que mejor describa tu nivel de dominio

Excelente	Bueno	Regular	Pobre	Deficiente

2. Tengo dudas en:

3. Me gustaría tener más información de:

Nota: Es importante que repases el material que aún no dominas. Cada una de estas destrezas son fundamentales para un buen desempeño en este taller.

Día #66-68

Tema: Mejorar Proyecto Hospitality Tourism and Recreation

A lo largo de estos días has estado trabajando el el proyecto Hospitality Tourism and Recreation. Tu maestro ha podido revisar su desarrollo y realizar una serie de comentarios con el fin de que puedas mejorarlo.

Tendrás oportunidad durante este periodo (Día #66 a Día #68) para trabajar sobre dichos cambios con el fin de mejorar tu proyecto. ¡Éxito!

Día #69

Tema: Ayuda Individualizada

Instrucciones: Debes completar tu autoevaluación y escribir tus dudas para poder ayudarte.

1. Mi nivel de dominio en los temas de esta semana es:

Marca con una X el recuadro que mejor describa tu nivel de dominio

Excelente	Bueno	Regular	Pobre	Deficiente

2. Tengo dudas en:

3. Me gustaría tener más información de:

Nota: Es importante que repases el material que aún no dominas. Cada una de estas destrezas son fundamentales para un buen desempeño en este taller.

Lección 5. Talleres de refuerzos de destrezas

Tiempo de trabajo: 100 minutos cada tema

Temas:

- Taller de refuerzo de destreza (Tendido de la cama de 90 grados)
- Taller de refuerzo de destreza (Tendido de la cama de 45 grados)
- Talleres de refuerzo de destrezas (Doblez de toalla en rollos y doblez de tercio)
- Talleres de refuerzo de destrezas (Toallas de baños con bolsillo y acordeón)
- Talleres de refuerzo de destrezas (Origami de cisne con toallas)
- Talleres de refuerzo de destrezas (Origami de mono con toallas)
- Talleres de refuerzo de destrezas (Origami de elefante con toallas)
- Talleres de refuerzo de destrezas (Origami de tortuga con toallas)
- Talleres de refuerzo de destrezas (Origamis en papel sanitario)
- Abecedario para el servicio al cliente
- Mi perfil ocupacional

Estándares:

- 10.1: Analizar trayectorias profesionales dentro de las industrias de la hospitalidad, el turismo y la recreación.
- 10.2: Demostrar procedimientos aplicados a cuestiones de seguridad, protección y medio ambiente.
- 10.3: Aplicar conceptos de servicio de calidad para asegurar la satisfacción del cliente.
- 10.4: Demostrar prácticas y habilidades involucradas en ocupaciones de hotelería y alojamiento.
- 10.5: Demostrar prácticas y habilidades para los servicios relacionados con viajes.
- 10.6: Demostrar el manejo de programas y eventos de recreación, esparcimiento y otros.

Competencias:

- 10.1.1: Explicar los roles y funciones de las personas que se dedican a las carreras de hotelería, turismo y recreación.
- 10.1.2: Analizar oportunidades de empleo en carreras de hotelería, turismo y recreación.

- 10.1.3: Resumir los requisitos y oportunidades de educación y capacitación para carreras profesionales en las carreras de hotelería, turismo y recreación.
- 10.1.4: Analizar la correlación entre la industria hotelera y las economías locales, estatales, nacionales y globales.
- 10.1.5: Crear una cartera de empleo para comunicar conocimientos y habilidades en hotelería, turismo y recreación.
- 10.1.6: Analizar el papel de las organizaciones profesionales en las profesiones de hotelería, turismo y recreación.
- 10.2.1: Explicar la importancia de la seguridad, la protección y los problemas ambientales relacionados con las industrias de la hospitalidad, el turismo y la recreación.
- 10.2.2: Demostrar procedimientos para garantizar la seguridad de los huéspedes o clientes.
- 10.2.3: Evaluar planes de evacuación y procedimientos de emergencia.
- 10.2.3: Demostrar gestión y conservación de recursos para la eficiencia energética y protección del medio ambiente.
- 10.2.4: Diseñar un sistema para documentar, investigar y tomar medidas en materia de seguridad, protección y medio ambiente.
- 10.3.1 Aplicar estándares de la industria para un servicio que cumpla con las expectativas culturales y geográficas de los huéspedes o clientes.
- 10.3.2 Analizar cómo las disposiciones de los empleados pueden afectar la satisfacción del cliente.
- 10.3.3 Aplicar un sistema para evaluar y resolver quejas de empleados, empleadores, huéspedes o clientes.
- 10.3.4 Analizar los efectos de las relaciones con los clientes sobre el éxito de la industria de la hospitalidad, el turismo o la recreación.
- 10.3.5 Demostrar una conciencia cultural eficaz y relaciones con los clientes para satisfacer las necesidades de hospitalidad, turismo y recreación de poblaciones especiales.
- 10.4.1 Demostrar habilidades de recepción, oficina y servicio al cliente.
- 10.4.2 Demostrar prácticas contables y transacciones financieras.
- 10.4.3 Gestionar funciones de apoyo a convenciones, reuniones y banquetes.
- 10.4.4 Aplicar habilidades básicas de preparación y servicio de alimentos en las operaciones de catering.
- 10.4.5 Gestionar el uso, cuidado, almacenamiento, mantenimiento y operaciones seguras de equipos, herramientas y suministros.
- 10.4.6 Aplicar las habilidades de administración, mantenimiento y servicio de las instalaciones a las operaciones de hotelería y alojamiento.
- 10.4.7 Aplicar habilidades de gestión del tiempo y del trabajo a las tareas de servicio de las instalaciones.
- 10.4.8 Analizar las funciones de ventas y marketing en las operaciones de hotelería y alojamiento.

- 10.5.1 Investigar la geografía, el clima, los sitios, las zonas horarias y las influencias políticas y globales de varias regiones y países.
- 10.5.2 Investigar las costumbres de hospitalidad, hospedaje, turismo y recreación de varias regiones y países.
- 10.5.3 Aplicar el conocimiento de alimentos, bebidas y etiqueta de varias regiones y países a las decisiones sobre hospitalidad, alojamiento, turismo y recreación.
- 10.5.4 Investigar las regulaciones y expectativas culturales para determinar la información necesaria para clientes diversos para viajes nacionales e internacionales.
- 10.5.5 Crear documentos de viaje e itinerarios, utilizando tecnología actual.
- 10.5.6 Analizar los arreglos de viaje utilizando sistemas computarizados.
- 10.6.1 Coordinar las consultas y solicitudes de los clientes.
- 10.6.2 Diseñar temas, cronogramas, presupuestos, agendas e itinerarios para programas y eventos específicos.
- 10.6.3 Organizar recursos e información sobre ubicaciones, instalaciones, proveedores y vendedores para servicios específicos.
- 10.6.4 Preparar los materiales del evento para su distribución.
- 10.6.5 Demostrar habilidades relacionadas con la promoción y publicidad de eventos.
- 10.6.6 Gestionar programas y eventos para grupos de edad específicos o poblaciones diversas.
- 10.6.7 Promover iniciativas de bienestar a través de programas y eventos de recreación y esparcimiento.
- 10.6.8 Evaluar la efectividad general de eventos específicos.
- 10.6.9 Describir las organizaciones y agencias relacionadas con el turismo y su impacto en las operaciones de hospitalidad, alojamiento, viajes y recreación.

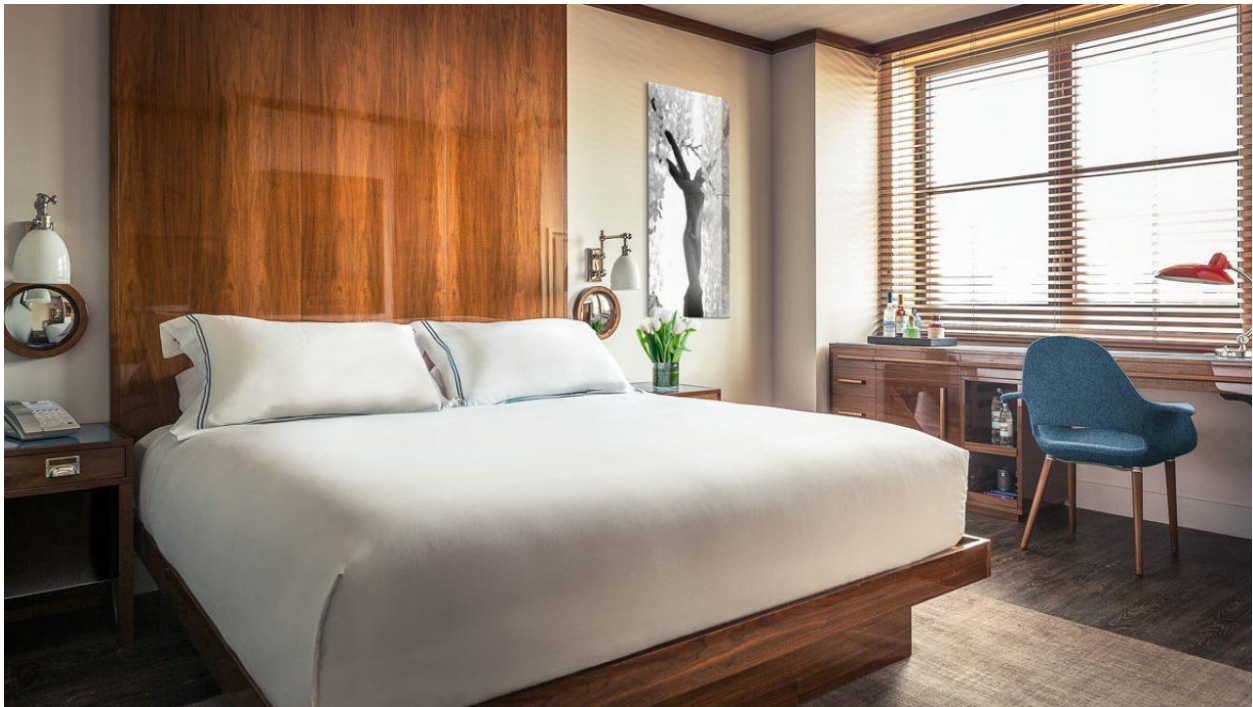
Objetivos:

- Luego de completar la lección, el estudiante será capaz de:
 1. Practicar diferentes origamis con toallas.
 2. Realizar de manera correcta varios origamis con toallas.
 3. Practicar varios origamis con papel sanitario.
 4. Realizar de manera correcta varios origamis con papel sanitario.
 5. Realizar su propio abecedario con palabras para servicio al cliente.
 6. Crear su perfil ocupacional para el mundo laboral.

Día #70

Tema: Taller de refuerzo de destreza (Tendido de la cama de 90 grados)

Se supone que a esta fecha ya dominas el tendido de la cama utilizando el ángulo de 90 grados. Es importante mantenerte practicando y mejorando dicha destreza día a día. Hoy tendrás la oportunidad de practicarla y evidenciar el dominio de esta destreza. A continuación se incluye una imagen de referencia de este tendido de cama.



Tendido de cama con ángulo de 90 grados

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes realizar el tendido de cama con ángulo de 90 grados paso por paso. Incluirás una foto de cada paso, acompañada con una breve explicación. Debes titular el trabajo como Tendido de cama con ángulo de 90 grados. ¡Éxito!

Día #71

Tema: Taller de refuerzo de destreza (Tendido de la cama de 45 grados)

Se supone que a esta fecha ya dominas el tendido de la cama utilizando el ángulo de 45 grados. Es importante mantenerte practicando y mejorando dicha destreza día a día. Hoy tendrás la oportunidad de practicarla y evidenciar el dominio de esta destreza. A continuación se incluye una imagen de referencia de este tendido de cama.



Tendido de la cama con ángulo de 45 grados

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes realizar el tendido de cama con ángulo de 45 grados paso por paso. Incluirás una foto de cada paso, acompañada con una breve explicación. Debes titular el trabajo como Tendido de cama con ángulo de 45 grados. ¡Éxito!

Día # 72

Tema: Talleres de refuerzo de destrezas (Doblez de toalla en rollos y dobléz de tercio)

Se supone que a esta fecha ya dominas el dobléz de toallas de baño en rollos y en terceras partes. Es importante mantenerte practicando y mejorando dicha destreza día a día. Hoy tendrás la oportunidad de practicarla y evidenciar el dominio de esta destreza. A continuación se incluye una imagen de referencia de este dobléz de toallas de baño.



Doblez de toallas en rollos y en terceras partes

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes realizar los dos (2) dobles de toallas mencionados previamente (Doble de toalla en rollos y doble de tercio) paso por paso. Incluirás una foto de cada paso, acompañada con una breve explicación. El doble de rollo lo realizarás con una toalla grande, el de tercio con una mediana y una grande. Debes titular el trabajo como Doble de toalla en rollos y doble de tercio. ¡Éxito!

Día #73

Tema: Talleres de refuerzo de destrezas (Toallas de baños con bolsillo y acordeón)

Se supone que a esta fecha ya dominas el doblado de toallas de baño con bolsillo y acordeón. Es importante mantenerte practicando y mejorando dicha destreza día a día. Hoy tendrás la oportunidad de practicarla y evidenciar el dominio de esta destreza. A continuación se incluye una imagen de referencia de este montaje con el doblado de cada toalla de baño.



Doblez de toallas de baños con bolsillo y acordeón

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes realizar el dobléz de toallas mencionados previamente (el dobléz de toallas de baño con bolsillo y acordeón) paso por paso. Incluirás una foto de cada paso, acompañada con una breve explicación. El dobléz de toallas de baño con bolsillo y acordeón lo realizarás con una toalla grade, una mediana y una pequeña. Debes titular el trabajo como Doblez de toalla toallas de baño con bolsillo y acordeón. ¡Éxito!

Día #74

Tema: Ayuda Individualizada

Instrucciones: Debes completar tu autoevaluación y escribir tus dudas para poder ayudarte.

1. Mi nivel de dominio en los temas de esta semana es:

Marca con una X el recuadro que mejor describa tu nivel de dominio

Excelente	Bueno	Regular	Pobre	Deficiente

2. Tengo dudas en:

3. Me gustaría tener más información de:

Nota: Es importante que repases el material que aún no dominas. Cada una de estas destrezas son fundamentales para un buen desempeño en este taller.

Día #75

Tema: Talleres de refuerzo de destrezas (Origami de cisne con toallas)

Se supone que a esta fecha ya dominas el Origami de cisne con toallas. Es importante mantenerte practicando y mejorando dicha destreza día a día. Hoy tendrás la oportunidad de practicarla y evidenciar el dominio de esta destreza. A continuación se incluye una imagen de referencia de este origami con toallas.



Origami de cisnes con toallas

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes realizar el origami con toallas mencionados previamente (Origami de cisne con toallas) paso por paso. Incluirás una foto de cada paso, acompañada con una breve explicación. Los cisnes los realizarás con toallas grandes y los acordeones con toallas medianas. Debes titular el trabajo como Origami de cisne con toallas. ¡Éxito!

Día #76

Tema: Talleres de refuerzo de destrezas (Origami de mono con toallas)

Se supone que a esta fecha ya dominas el Origami de mono con toallas. Es importante mantenerte practicando y mejorando dicha destreza día a día. Hoy tendrás la oportunidad de practicarla y evidenciar el dominio de esta destreza. A continuación se incluye una imagen de referencia de este origami con toallas.



Origami de cisnes con toallas

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes realizar el origami con toallas mencionados previamente (Origami de mono con toallas) paso por paso. Incluirás una foto de cada paso, acompañada con una breve explicación. El mono los realizarás con una toalla grande y una medianas o pequeña. Debes titular el trabajo como Origami de mono con toallas.
¡Éxito!

Día #77

Tema: Talleres de refuerzo de destrezas (Origami de elefante con toallas)

Se supone que a esta fecha ya dominas el Origami de elefante con toallas. Es importante mantenerte practicando y mejorando dicha destreza día a día. Hoy tendrás la oportunidad de practicarla y evidenciar el dominio de esta destreza. A continuación se incluye una imagen de referencia de este origami con toallas.



Origami de elefante con toallas

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes realizar el origami con toallas mencionados previamente (Origami de elefante con toallas) paso por paso. Incluirás una foto de cada paso, acompañada con una breve explicación. El cuerpo del elefante los realizarás con una toalla grande y la cabeza con una mediana. Debes titular el trabajo como Origami de mono con toallas. ¡Éxito!

Día #78

Tema: Talleres de refuerzo de destrezas (Origami de tortuga con toallas)

Se supone que a esta fecha ya dominas el Origami de tortuga con toallas. Es importante mantenerte practicando y mejorando dicha destreza día a día. Hoy tendrás la oportunidad de practicarla y evidenciar el dominio de esta destreza. A continuación se incluye una imagen de referencia de este origami con toallas.



Origami de tortuga con toallas

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes realizar el origami con toallas mencionado previamente (Origami de tortuga con toallas) paso por paso. Incluirás una foto de cada paso, acompañada con una breve explicación. El caparazón de la tortuga los realizarás con una toalla grande, las patas con una mediana y la cabeza con una pequeña. Debes titular el trabajo como Origami de tortuga con toallas. ¡Éxito!

Día #79

Tema: Ayuda Individualizada

Instrucciones: Debes completar tu autoevaluación y escribir tus dudas para poder ayudarte.

1. Mi nivel de dominio en los temas de esta semana es:

Marca con una X el recuadro que mejor describa tu nivel de dominio

Excelente	Bueno	Regular	Pobre	Deficiente

2. Tengo dudas en:

3. Me gustaría tener más información de:

Nota: Es importante que repases el material que aún no dominas. Cada una de estas destrezas son fundamentales para un buen desempeño en este taller.

Día #80

Tema: Talleres de refuerzo de destrezas (Origamis en papel sanitario)

Se supone que a esta fecha ya dominas los Origamis en papel sanitario. Es importante mantenerte practicando y mejorando dicha destreza día a día. Hoy tendrás la oportunidad de practicarla y evidenciar el dominio de esta destreza. A continuación se incluye una imagen de referencia sobre los origamis en papel sanitario.



Origamis en papel sanitario

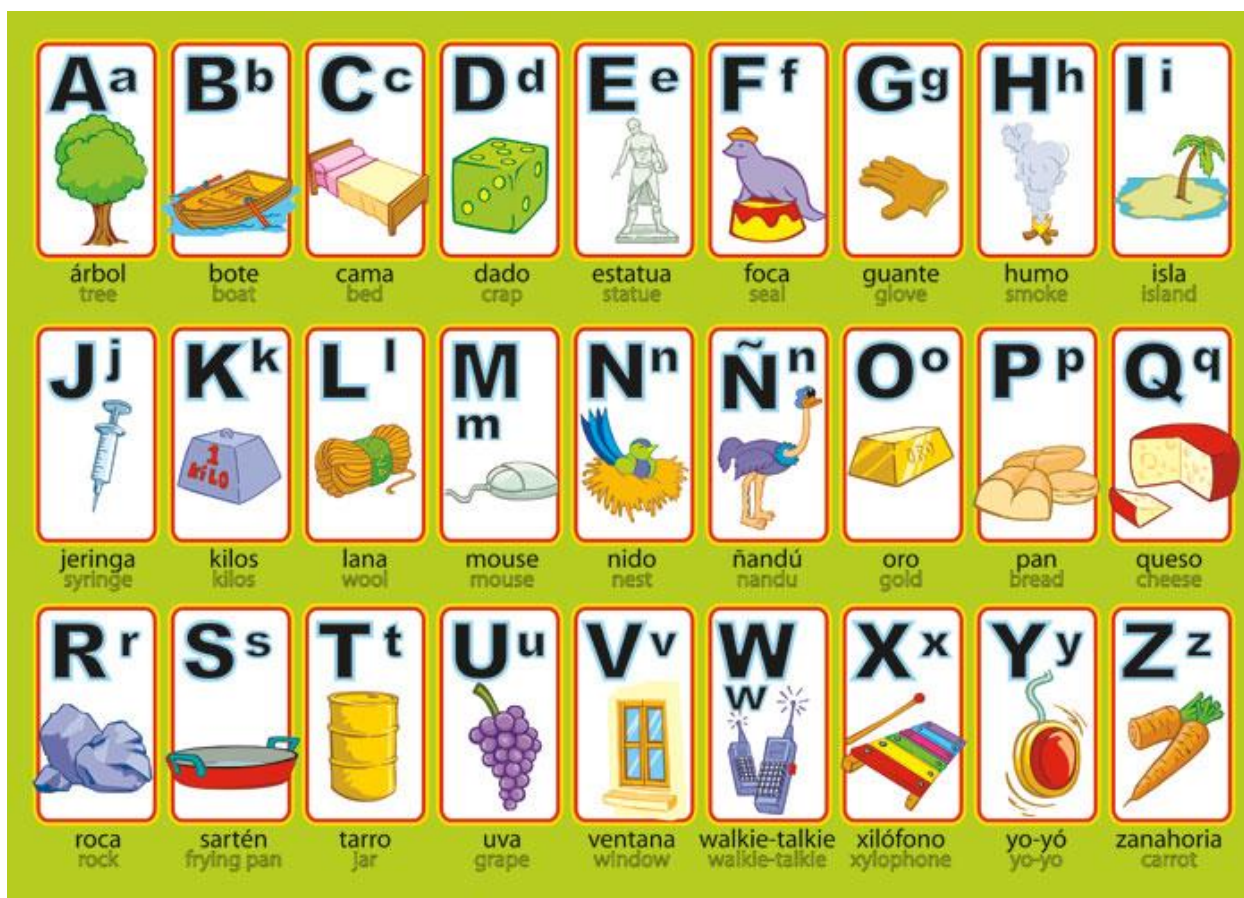
Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes realizar los origamis en papel sanitario ilustrados previamente paso por paso. Incluirás una foto de cada paso acompañada con una breve explicación. Debes titular el trabajo como Origamis en papel sanitario. ¡Éxito!

Día #81

Tema: Abecedario para el servicio al cliente

Se supone que a esta fecha ya dominas las destrezas necesarias para el servicio al cliente. Es importante mantenerte practicando y mejorando dicha destreza día a día. Hoy tendrás la oportunidad de practicarla y evidenciar el dominio de esta destreza. A continuación se incluye una imagen de referencia sobre un abecedario con palabras. Debes personalizarlos sin repetir palabras que ya se encuentren incluidas en este. Dominar tu abecedario personalizado te ayudará en el proceso de deletrear códigos o nombres en llamadas telefónicas.

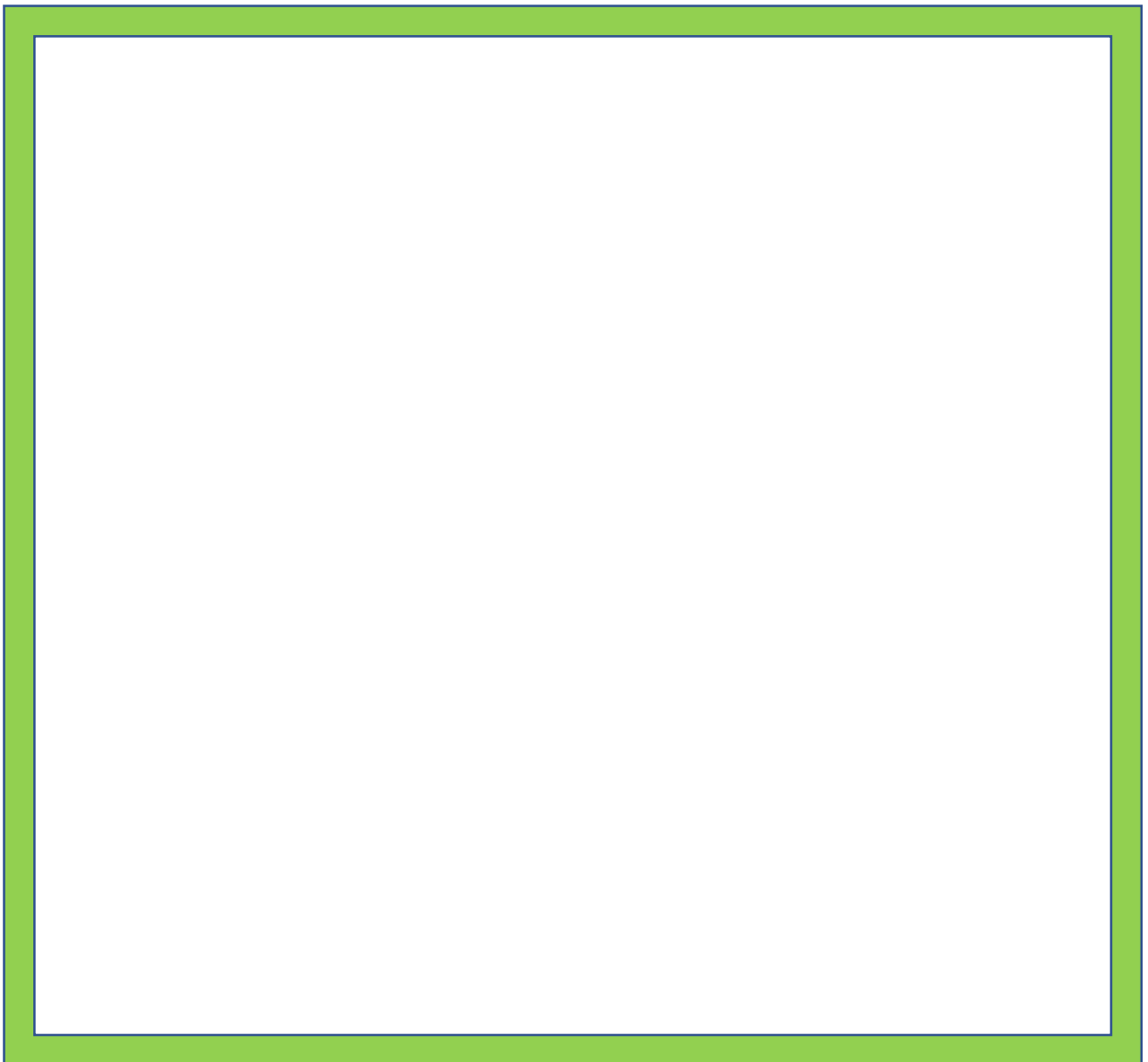


Abecedario con palabras

Ejercicio para realizar y entregar al maestro

Instrucciones: Debes crear tu propio abecedario con palabras. Hazlo similar al que se mostró como ejemplo en el desarrollo del día, pero sin utilizar las mismas palabras. Debes incluir todas las letras, una palabras por letra y una imagen de cada una de las palabras. En adición al abecedario, debes practicar trabalenguas (esto ayuda a mejorar tu dicción) y hablar con un lapiz en tu boca desde primera posición hasta tercera posición. Próximamente se incluirán los travalenguas a practicar e ilustraciones de las tres posiciones del lapiz.

1. Creación de abecedario con palabras



2. Trabalenguas para practicar

mundo primaria

María Chuchena techaba su choza,
y un techador que por allí pasaba, le dijo:
-María Chuchena,
¿tú techas tu choza, o techas la ajena?

Ni techo mi choza, ni techo la ajena, que techo la choza de María Chuchena



www.mundoprimary.com

mundo primaria


Tres tristes trapecistas con tres trapos troceados hacen trampas truculentas porque suben al trapecio por trapos y no por cuerdas.



www.mundoprimary.com

mundo primaria


Hay suecos en Suiza y hay suizos en Suecia, pero hay más suizos en Suiza que suizos en Suecia, y más suecos en Suecia que suecos en Suiza.



www.mundoprimary.com

mundo primaria

Confucio confabulaba una confusa confabulación confundido no confiaba en la confundida confabulación que Confucio acababa de confabular.



www.mundoprimary.com

mundo primaria

Amaya tiene un gallo que no calla, siempre está ese gallo apoyado en una valla.

Si oyes gallear un gallo no falla, es el de Amaya que siempre está apoyado cantando sobre la valla.




www.mundoprimary.com

mundo primaria

Un trabalenguista muy trabalenguado creó un trabalenguas muy trabalenguoso.

Ni el mejor trabalenguista ni el más trabalenguado pudo trabalenguëar aquel trabalenguas tan trabalenguoso.



www.mundoprimary.com

Nota: Si deseas practicar más trabalenguas, puedes acceder al siguiente enlace:

<https://www.mundoprimary.com/trabalenguas/trabalenguas-dificiles>

3. Las tres (3) posiciones del lapiz en tu boca

Debes practicar hablar con un lapiz en tu boca similar a como se muestra en la imagen. Entre lo que hablarás con el lapiz en tu boca puedes incluir los trabalenguas. En la primera posición el lapiz queda sujetado con los dientes del frente, en la segunda con los caninos y en la tercera con los molares. ¡Diviértete mientras mejoras tu dicción!



Día #82-83

Tema: Mi perfil ocupacional

A lo largo de estos años has aprendido sobre el turismo, el servicio al cliente y los departamentos hoteleros. Ahora llegó al momento de analizarte y estudiarte. ¿Qué tan preparado estás para servir al cliente? ¿Qué tan preparado estás para ser empleado en un hotel? ¿Cuáles de estas destrezas dominas y cuales necesitas dominar? ¿De qué manera estás trabajando para desarrollar las destrezas de servicio al cliente que aún no tienes desarrolladas?



Según tu perfil serán los puestos a los que podrás aspirar

Ejercicio a realizar para entregar al maestro

Instrucciones: Debes completar cada una de las partes de la tarea de desempeño. Próximamente se enumeran las partes de la tarea acompañadas a su explicación. El trabajo debe estar en formato APA 7ma Edición. Es importante que te orientes con el maestro bibliotecario sobre dicho formato y cumplas con cada una de sus regulaciones.

1. Portada

La portada debe estar en formato APA 7ma Edición

2. Tabla de contenido

En formato APA 7ma Edición

3. Introducción

Explica en qué consiste el trabajo (Mínimo 4 oraciones)

4. ¿Cómo soy?

Debes incluir una foto tuya y explicar cómo eres, describe tu personalidad, habilidades y destrezas que posees en una página.

5. Destrezas de servicio al cliente desarrolladas y por mejorar

Evalúate. Explica cuáles destrezas del servicio al cliente tienes desarrolladas y cuáles necesitas mejorar. Haz una tabla con un mínimo de 5 destrezas que dominas y 5 destrezas que debes mejorar.

6. Destrezas de housekeeping desarrolladas y por mejorar

Evalúate. Explica cuáles destrezas del servicio al cliente tienes desarrolladas y cuáles necesitas mejorar. Haz una tabla con un mínimo de 5 destrezas que dominas y 5 destrezas que debes mejorar.

7. ¿Soy una persona servicial?

Explica si te consideras una persona servicial o no y el porqué.

8. ¿Cómo me vestiría al trabajar en servicio al cliente?

Incluye imágenes que representen cómo te presentarías a trabajar en servicio al cliente si la vestimenta requerida fuera la siguiente: Falda o pantalón azul marino, camisa de botones 3/4 o manga larga color blanca, zapatos cerrados negros. Es importante que incluyas imágenes de tu peinado, maquillaje, accesorios, ropa y zapatos.

9. Conclusión

En formato APA, mínimo 4 oraciones. Aquí debes exponer lo que aprendiste al realizar este trabajo.

Día #84

Tema: Ayuda Individualizada

Instrucciones: Debes completar tu autoevaluación y escribir tus dudas para poder ayudarte.

1. Mi nivel de dominio en los temas de esta semana es:

Marca con una X el recuadro que mejor describa tu nivel de dominio

Excelente	Bueno	Regular	Pobre	Deficiente

2. Tengo dudas en:

3. Me gustaría tener más información de:

Nota: Es importante que repases el material que aún no dominas. Cada una de estas destrezas son fundamentales para un buen desempeño en este taller.

CLAVES DE RESPUESTA DE EJERCICIOS DE PRÁCTICA

Día 7

1. c

Día 22

1. timidez

Día 71

1. Ejemplo de tendido de 45 grados

Cómo hacer la cama

Paso 1



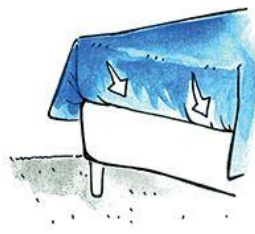
Mete una esquina de la sábana de cajón debajo del colchón; jálala de cada esquina para que quede pareja.

Paso 2



Aviénta la encimera y ve acomodándola de cada lado y de abajo de la cama. Calcula que cuelgue más o menos igual.

Paso 3



Lo primero que debes meter abajo del colchón es lo que quedó volando de la parte de abajo. Que quede bien apretadito.

Paso 4



Haz un triángulo con la tela que cuelga de las esquinas jalando el exceso hacia arriba.

Paso 5



La tela que queda colgando métela debajo del colchón.

Paso 6



Y lo que queda en tu mano dóblalo en un ángulo de 45°.

Paso 7



Mete eso que queda debajo del colchón y síguete a lo largo del extremo de la cama.

Paso 8



Repite del otro lado de la cama y pasa tus manos desde el centro hacia afuera para dejarla parejita.

*

REFERENCIAS

- Abogado. (2020). Derechos del Empleado: Conceptos Básicos. 17 de agosto de 2020, de Abogados.com, Sitio web: <https://www.abogado.com/recursos/ley-del-trabajo/derechos-del-empleado-101.html>
- Bonilla Katherine. (2019). ¿Qué es FCCLA?, 4 de junio de 2020, de FCCLA región Bayamón Sitio web: <https://fcclaregionbayamon.weebly.com/sobre-fccla.html>
- Educaweb. (2020). Orientación Laboral La entrevista de trabajo. 13 de agosto de 2020, de Educaweb Sitio Web: <https://www.educaweb.com/contenidos/laborales/como-buscar-empleo/proceso-seleccion/entrevista-trabajo/>
- Educima. (2020). Generador de sopa de letras. 19 de agosto de 2020 Sitio web: <https://www.educima.com/wordsearch.php>
- Fachin, José. (2018). ¿Qué es y cómo hacer una carta de presentación laboral de manera digital? (+ Ejemplos). 14 de agosto de 2020, de JF el Blog de José Fachin Sitio web: <https://josefachin.com/como-hacer-carta-de-presentacion/>
- FCCLA. (2020). STAR Events. 10 de junio de 2020, de FCCLA Sitio web: <https://fcclainc.org/compete/star-events>
- Formación en Red del INTEF. (2020). Portafolio Profesional. 18 de agosto de 2020, de Formación en Red del INTEF, Sitio web: http://formacion.intef.es/pluginfile.php/53331/mod_imscp/content/2/portafolio_profesional.html
- Hernández Díaz, Arleen. (2020). Emprende 100x100 Fortaleciendo el componente emprendedor del siglo XXI. Recuperado de presentación electrónica enviada por correo electrónico.
- LexJuris. (2020). Derecho Laboral Leyes Laborales de Puerto Rico y los Estados Unidos de América. 18 de agosto de 2020, de LexJuris, Sitio web: <http://www.lexjuris.com/lexlaboral.htm>
- Modelo Curriculum. (2020). El resumé. 14 de agosto de 2020, de modelo Curriculum, Sitio web <https://www.modelocurriculum.net/el-resume>
- National Association of State Administrators of Family and Consumer Sciences. (2020). National Standards of Family and Consumer Sciences. 12 de agosto de 2020, de NASAFCS Sitio web: <http://www.nasafacs.org/national-standards-and-ompencies.html>
- Portafolio de Diseños. (2020). Ejemplos de Portafolios Profesionales. 19 de agosto de 2020, de Portafolios de diseño, Sitio web: <http://portafoliodisenounid.blogspot.com/2013/02/ejemplos-de-portafolios-profesionales.html>
- Rivera Wilmarie & Camilo Miguel. (2017). Diez aplicaciones para encontrar alojamiento . 18 de agosto de 2020, de Metro, Sitio Web: <https://www.metro.pr/pr/blogs/2017/08/15/diez-aplicaciones-encontrar-alojamiento.html>

Significados. (2020). Significado de Ley. 18 de agosto de 2020, de Sitio web:
<https://www.significados.com/ley/>

FCCLA. (2018). Hospitality, Tourism, and Recreation FCCLA STAR Events Information(Students Taking Action with Recognition). Recuperado de sitio web:
<https://fcclainc.org/sites/default/files/Hospitality%2C%20Tourism%20and%20Recreation.pdf>

FCCLA. (2019). Competitive Event Guide (2018-2019). Recuperado de sitio web:
<https://4.files.edl.io/e0f3/09/25/18/181637-269ebab6-44ea-403d-ac8c-2b544413becb.pdf>

Referencias de imágenes utilizadas

Imagen tendido de 90 grados

<https://tecnohotelnews.com/2015/07/21/por-que-las-sabanas-de-los-hoteles-son-blancas/>

Imagen origamis en papel sanitario

https://www.pinterest.ca/pin/450360031466216829/?nic_v2=1akwS0RuJ

Imagen doblez de toallas en rollos

<https://toallas-personalizadas.es/conoce-toallas-de-hosteleria/>

Imagen Doblez de toallas de baños con bolsillo y acordeón

<https://casaydiseno.com/origami-toallas-ideas-creativas.html>

Imagen de origami de cisne con toallas

<https://www.mundoreciclado.com/reciclando-para-el-hogar/dormitorios/papiroflexia-con-toallas-impresionante/>

Imagen de Origami de mono con toallas

<https://www.rinconabstracto.com/2011/08/12-creativas-figuras-de-origami-hechas.html>

Imagen Perfil para puesto de trabajo

<http://greatteammx.blogspot.com/2014/09/el-perfil-de-tu-empleado-es-el-adecuado.html>

Plantilla para el Planning Process

<https://fcclainc.org/sites/default/files/Planning%20Process.pdf>