

# Prestación de servicios y atención a huéspedes

**TUAL14001**

Nivel de cualificación: Técnico 2 / Duración: 1248 horas

## Requisitos de ingreso:

- "Ser costarricense.
- En caso de población extranjera: Debe presentar residencia y/o DIMEX al día, se exceptúan las personas extranjeras menores de edad.

## Edad mínima:

- La persona estudiante debe ser mayor de 18 años al momento de iniciar su proceso formativo en la empresa.
- Nivel académico:
- Educación Diversificada Egresado de Educación Media (11<sup>º</sup> año aprobado). El título presentado debe estar reconocido en Costa Rica, según las disposiciones del Ministerio de Educación Pública

## Requisitos Técnicos:

- Haber aprobado el programa: Inglés Básico CSID15000
- Haber aprobado el programa: Inglés Intermedio CSID15001
- Haber aprobado el curso: Aprendizaje para la formación dual CSFF19001

## Proceso de admisión3:

- Participar y aprobar del Proceso de Orientación Vocacional para la Selección de Personas Participantes. (Opción 3).

## Perfil de Salida

Encargado de Recepción.  
Empleados de servicio de información al cliente.  
Recepcionista de hoteles.  
Encargado de recepción hotelera.  
Recepcionista de hotel.  
Telefonista.  
Persona encargada o agente de reservaciones.

## Competencia General

Prestar servicios y atención a huéspedes en empresas de alojamiento, cumpliendo con legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos, con ética a nivel personal, profesional y laboral, atendiendo instrucciones de personal cualificado de un nivel superior y respondiendo por el trabajo asignado, relacionándose respetuosamente, utilizando medios y canales de comunicación definidos por la organización.

## Competencias eEspecíficas

**CE1:** Interpretar y utilizar expresiones, frases e instrucciones de uso cotidiano a nivel principiante, destinadas a satisfacer necesidades de tipo inmediato del interlocutor siempre que éste hable despacio y con claridad.

**C.E.2:** Interactuar a nivel elemental en diferentes contextos, con ayuda del interlocutor de ser necesario, sobre situaciones rutinarias, predecibles o que le son especialmente relevantes haciendo uso de expresiones y preguntas de uso frecuente.

**C.E.3:** Interpretar y argumentar, a nivel intermedio, sus opiniones acerca de textos con mayor complejidad, menos rutinarios, que le son conocidos y en los que tiene un interés personal, cultural o son de su campo de profesión.

**C.E.4:** Interpretar las ideas principales de textos complejos que traten de temas múltiples, incluso si son de carácter técnico. Asimismo, producir textos con la formalidad determinada por el contexto, con un grado de fluidez y naturalidad a nivel intermedio alto, de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de los interlocutores

Cupo mínimo estudiantes	16
Cupo máximo estudiantes	20
<b>Ubicación</b>	
UR Chorotega	CRP Liberia
UR Central Occidental	CDT Industria Alimentaria
	CF San Ramón
UR Huetar Norte	CRP La Marina
	CF Sarapiquí
	CF Upala
UR Pacífico Central	CRP Puntarenas
UR Brunca	CRP San Isidro (PZ)
	CRP Río Claro
UR Cartago	CF Cartago

#### NÚCLEO TURISMO

**Marjorie Araya Morales**

Encargada Proceso de Planeamiento y Evaluación  
marayamoraless@ina.ac.cr

## Perfil de Personas Mentoras

### Formación Profesional:

Deberá tener como mínimo el Título de Bachillerato en Educación Media o su equivalente.

Deberá tener un nivel de cualificación igual o superior al nivel de cualificación del Programa a ejecutar según el Marco Nacional de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica- o un nivel o grado equiparable. A menos de que el centro educativo determine la necesidad de contar con un nivel superior.

Contar con el diploma otorgado por el INA o equiparado por esta misma institución, para ejecutar planes o programas de EFTP Dual.

### Experiencia técnica en años:

Experiencia en la especialidad técnica: La persona mentora deberá tener como mínimo 2 años de experiencia en funciones directamente relacionadas con las actividades formativas a desarrollar, según el programa de EFTP Dual.

### Otros requisitos:

Manejo de al menos un sistema de software hotelero

- Manejo del dominio office
- Iniciativa y creatividad.
- Actitud y aptitud para la docencia.
- Capacidad para comunicarse en forma verbal y escrita.
- Capacidad de razonamiento y análisis.
- Excelentes relaciones humanas.
- Trabajo bajo presión.