



Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO**

**RESOLUCION 18/11/06-00  
ACTA 1026/04/06/2018**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA O PASANTÍA, DE LA CARRERA GESTIÓN DE LA HOSPITALIDAD.**

**VISTO Y CONSIDERANDO:** El Memorando CR/005/2018, de la Coordinadora de Comisión de Revisión de Reglamentos de la FP-UNA, con el que remite el texto examinado del Reglamento de Práctica Profesional Supervisada o Pasantía, de la carrera Gestión de la Hospitalidad, con parecer favorable para su aprobación.

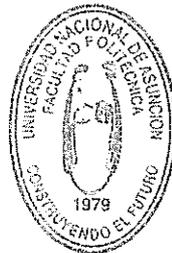
La Ley 4995/13 de Educación Superior;  
El Estatuto de la Universidad Nacional de Asunción;  
Las deliberaciones sobre el tema.

**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD POLITÉCNICA  
RESUELVE:**

**18/11/06-01** Aprobar el Reglamento de Práctica Profesional Supervisada o Pasantía, de la carrera Gestión de la Hospitalidad, detallado en el ANEXO 01 de la presente Acta.

**18/11/06-02** Comunicar, copiar y archivar.

**Prof. Lic. Carlos Avelino Ayala Gavilán**  
secretario



**Prof. Ing. Teodoro Salas Coronel**  
presidente



Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

Consejo Directivo FP-UNA  
Acta 1026/04/06/2018 Resolución 18/11/06-00  
ANEXO 01

**REGLAMENTO DE PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA O PASANTÍA**  
**Carrera Gestión de la Hospitalidad**

**Normas generales**

Según Acta N° 16 AS N° 16/08/07/2009, Resolución N° 259-00-2009 del Consejo Superior Universitario de la Universidad Nacional de Asunción, la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción (FP-UNA) otorga el título profesional de:

- **Licenciado en Gestión de la Hospitalidad, énfasis en Hotelería.**
- **Licenciado en Gestión de la Hospitalidad, énfasis en Gastronomía.**
- **Licenciado en Gestión de la Hospitalidad, énfasis en Turismo.**

**Se podrá acceder al mismo luego de aprobar los siguientes requisitos:**

- Haber aprobado todas las evaluaciones.
- Haber realizado todas las pasantías y prácticas profesionales.
- Haber aprobado los trabajos prácticos exigidos.
- Haber realizado a lo largo de la carrera tres actividades diferentes de Extensión Universitaria, según lo establecido en el Reglamento de Extensión Universitaria de la FP-UNA.

**Práctica Profesional Supervisada (PPS)**

Como actividad curricular el estudiante deberá realizar una Práctica Profesional Supervisada (Pasantía). La misma estará orientada para enfrentar al estudiante a las situaciones reales que plantea el campo laboral en hoteles, restaurantes, agencias de viajes, cocinas, etc., seleccionados para esta práctica, debiendo reunir condiciones de calidad.

En la primera etapa se aplicarán conocimientos básicos referentes al Turismo, Hotelería, y Gastronomía (plan común) y se deberá completar 390 horas reloj.

En la segunda se focalizará la gestión y administración, debiendo completar 80 horas reloj dentro del énfasis de su elección.

El total de horas de pasantía será de 470 horas reloj, que se aplicarán a los estudiantes que hayan ingresado a la carrera en el periodo académico 2017.

Los estudiantes que hayan ingresado en el periodo académico inferior al 2017, deberán realizar un mínimo de 300 horas reloj.

La práctica profesional o pasantía podrá realizarse en las siguientes áreas:





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO**

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

**Plan común**

Áreas	Cantidad de horas reloj	Asignatura vinculada	Requisito, requiere aprobar
• Recepción	80	• Hotel I	• Hotel I
• Housekeeping	80	• Hotel II	• Hotel II
• Servicio de restaurante	60	• Alimentos y Bebidas I, Hotel III	• Alimentos y Bebidas I, Hotel III
• Cocina de un restaurante	60	• Alimentos y Bebidas II, Gastronomía I, Gastronomía II	• Alimentos y Bebidas II, Gastronomía II
• * Cocina de producción	60	• Sanidad Alimentaria, Nutrición, Gastronomía I, Gastronomía II	• Sanidad Alimentaria
• Agencias de viajes y o prestadores de servicios turísticos	80	• Turismo I, Turismo II	• Turismo II

**Énfasis Turismo**

Áreas	Cantidad de horas reloj	Asignatura vinculada	Requisito, requiere aprobar
• Organismo y o institución relacionado al turismo	80	Turismo I, Turismo II	Turismo II

**Énfasis Hotelería**

Áreas	Cantidad de horas reloj	Asignatura vinculada	Requisito, requiere aprobar
• Auditoría y/o administración • Compras y/o Depósito	80	• Hotel IV, Alimentos y Bebidas IV	• Hotel IV, Alimentos y Bebidas IV

**Énfasis Gastronomía**

Áreas	Cantidad de horas reloj	Asignatura vinculada	Requisito, requiere aprobar
• Compras y/o Depósito	80	• Hotel IV, Alimentos y Bebidas IV	• Hotel IV, Alimentos y Bebidas IV

\* De la pasantía en cocina de producción, 30 horas se considerará para pasantía curricular y las 30 horas restantes, para pasantía de extensión.





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO**

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

**Requisitos para realizar las prácticas profesionales:**

- Tener aprobada la asignatura requisito para la pasantía, según las tablas precedentes.
- Cumplir con las Directrices para pasantías. Disponible en el siguiente enlace: <http://www.pol.una.py/sites/default/files/reglamentos/DirectricesParaPasantias.pdf>
- Desarrollar el programa de evaluación de pasantías.
- De la pasantía en cocina de producción, 30 horas se considerará para pasantía curricular y las 30 horas restantes, para pasantía de extensión.
- Se validará las actividades laborales como pasantía curricular, según los criterios desarrollados en las directrices de pasantía curricular.

**Carrera Gestión de la Hospitalidad  
Planilla Registro de Prácticas Profesionales**

- **Nombre y apellido:**
- **C.I.C. N°:**

Plan Común	Inicio Fecha	Fin Fecha	Cantidad horas	Empresa	Calificación Asignatura	Calificación Asignatura	Año Ingreso
Recepción							
Housekeeping							
Servicio de restaurante							
Cocina de Restaurante							
Cocina de producción							
AA.VV. o Prest. de Servic. Turísticos							

Énfasis Turismo	Inicio Fecha	Fin Fecha	Cantidad horas	Empresa	Calificación Asignatura	Calificación Asignatura	Año Ingreso
Organismo o Institución relacionado al Turismo							

Énfasis Hotelería y Gastronomía	Inicio Fecha	Fin Fecha	Cantidad horas	Empresa	Calificación Asignatura	Calificación Asignatura	Año Ingreso
Auditoría Administración Compras y/o Depósito							

Firma  
**Director de Carrera**

Firma  
**Dirección Académica**

Firma  
**Dirección de Extensión y Pasantía**





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN FACULTAD POLITÉCNICA CONSEJO DIRECTIVO

### MARCO CONCEPTUAL

- A&B: Departamento de alimentos y bebidas.
- AGENCIA DE VIAJES: Empresa intermediaria entre el pasajero y las Empresas proveedoras de servicios turísticos.(AA.VV.)
- AMA DE LLAVES: Gobernanta del hotel.
- AMADEUS: Sistema de gestión de reservas para la industria de viajes.
- AMENITIES: Pequeños artículos de aseo personal que se colocan en los sanitarios de hoteles.
- AMUSE BOUCHE: Entremés, pequeñas porciones de alimentos que se sirven para picar antes de comenzar el servicio de platos.
- APERITIVO: Bebida que se sirve antes del servicio de platos para estimular el apetito.
- BAR: Establecimiento de bebidas o comidas, que suelen tomarse de pie o sentado ante el mostrador.
- BLANQUERÍA: Ropa blanca requerida para un hotel, sábanas, mantas, fundas, toallas, etc.
- BONO VAUCHER: Documento con valor económico emitido por la agencia de viajes, dirigido a un proveedor solicitando la prestación de servicios.
- BRIEFING: Breve sesión informativa.
- CALANDRA: Rodillo que con calor y presión, seca y plancha las prendas planas.
- CHARIOT: Carritos de transporte, ya sea de ropa como también de elementos necesarios para las habitaciones y su limpieza.
- CHECK-IN: Registro de la llegada de un huésped o cliente.
- CHECK-OUT: Proceso de salida de un huésped de la habitación.
- CHEF: Jefe de cocina.
- COMMIS: Asistente de mozos del restaurante.
- ENTREMÉTIER: Cocinero encargado de la elaboración de acompañamientos y platos calientes.
- FRONT DESK: Recepción del hotel.
- GARDE-MANGER: Cocinero encargado de la elaboración de entradas y platos fríos
- GOBERNANCIA: Departamento de housekeeping.
- GOBERNANTA: Responsable del departamento de housekeeping
- GO SHOW: Cliente que se presenta sin previa reserva.
- HOUSEKEEPING: Departamento de un hotel dedicado a la limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas públicas del mismo.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

- HUÉSPED: Persona que se aloja en un hotel.
- ITINERARIO: Ruta que describe los lugares por los que se pasa para llegar al destino.
- JACUZZI: Piscina con sistema de hidromasaje.
- JEFE DE RANGO: Mozo encargado del servicio del restaurante.
- LATE CHEK-OUT: El huésped abandona la habitación más tarde del horario habitual.
- LAVANDERÍA: Lugar donde se lava y plancha la ropa.
- MAÎTRE D'HÔTEL: Jefe del restaurante, encargado de dirigir el servicio de los mozos.
- MINI BAR: Pequeña heladera privada con bebidas que se encuentra en las habitaciones del hotel.
- MISE EN PLACE: Organizar y ordenar elementos necesarios para la labor.
- MUCAMA: Persona encargada de la limpieza en hospitales y hoteles.
- NO SHOW: Cliente que no se presenta a la prestación de un servicio previamente contratado. Huésped con reserva que no se presenta.
- OBJETO PERDIDO: Pertenencia del huésped olvidada en la habitación.
- OFFICCE: Cuarto de apoyo para materiales usados en la limpieza de habitaciones y otras zonas del hotel.
- PASAJERO: Es la persona que viaja y cliente de la industria de viajes.
- PAQUETE TURÍSTICO: Producto que se comercializa que incluye la combinación de servicios turísticos como, transporte, alojamiento y diversiones.
- PASANTE: Auxiliar que trabaja con un profesional para adquirir practica en la profesión.
- PASANTÍA: Práctica profesional que realiza el estudiante para obtener experiencia de campo.
- PÂTISSIER: Cocinero encargado de la elaboración los postres.
- PLANNING: Gráfico que permite planificar las reservas de las habitaciones o de las mesas del restaurante.
- PNR: Registro histórico del pasajero en el sistema Amadeus.
- PORTERO: Persona que custodia la puerta de un edificio.
- PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS: Empresas dedicadas a la satisfacción de necesidades del turismo. Pueden ser de transporte aéreo, terrestre, acuático, alojamiento como hoteles, apartamentos o villas, restaurantes, bares, guías, espectáculos y otros. También agencias de viajes mayoristas y agencias de viajes minoristas.
- RECEPCIÓN: Lugar donde se recibe y atiende a los clientes en hoteles, Empresas.
- RUNNER: Mozo encargado del servicio de platos, conexión entre la cocina y la sala de restaurante.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO**

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

- SAUCIER: Cocinero encargado de la elaboración de salsas y carnes.
- SCR: Sistema computarizado de reservas. / GDS: Sistema global de distribución.
- TRILLAJE: Zona o área donde se separan las ropas para su posterior proceso de lavado.
- VIP: Huésped con atención especializada.
- WAKE UP CALL: Llamada despertador.
- WALK-IN: Llegada de huésped sin reserva.

**Rúbrica para evaluar las Pasantías**

Las pasantías son el desarrollo de capacidades prácticas, actitudinales, destrezas y técnicas basadas en la teoría, en un puesto de trabajo específico del ámbito laboral de la profesión.

Los estudiantes realizan las prácticas profesionales en hoteles, restaurantes, hospitales y agencias de turismo.

Estos son los indicadores para la evaluación de pasantías:

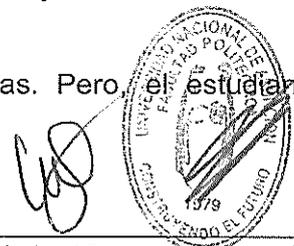
**Criterios Profesionales**

Puntaje	Indicadores
5	El estudiante demuestra absoluta seguridad en el desarrollo de las tareas, y las desempeña sin presentar faltas. Su desempeño responde exactamente a todas las exigencias de la tarea.
4	El estudiante demuestra seguridad en el desarrollo de las tareas, y las desempeña con escasas faltas. Su desempeño cumple con casi todas las exigencias de la tarea.
3	El estudiante demuestra poca seguridad en el desarrollo de las tareas, y las desempeña presentando varias faltas. Su desempeño cumple con los requisitos mínimos de la tarea.
2	El estudiante demuestra muy poca seguridad en el desarrollo de las tareas, y las desempeña presentando numerosas faltas. En algunos aspectos, su desempeño se encuentra por debajo de las exigencias de la tarea.
1	El estudiante demuestra total inseguridad en el desarrollo de las tareas, y las presenta llenas de faltas. Su desempeño se encuentra muy por debajo de las exigencias de la tarea.

**Asistencia y Puntualidad**

Todas las ausencias y llegadas tardías deberán ser justificadas con anticipación. Si el estudiante no se presenta a un día de trabajo sin previo aviso, se le adjudica la nota 1 en el ítem de puntualidad.

Las ausencias justificadas con certificado médico serán aceptadas. Pero el estudiante deberá recuperar los días perdidos en cuanto se reponga.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

Las ausencias deberán ser notificadas por lo menos la noche anterior, y las llegadas tardías 5 a 10 minutos antes de la hora de llegada.

Se considerarán llegadas tardías hasta 15 minutos de atraso.

Imprevistos, como accidentes y emergencias familiares serán puestos a consideración.

Puntaje	Indicadores
5	El estudiante asistió a todas las clase puntualmente.
4	El estudiante asistió a todas las clases y presenta una llegada tardía.
3	El estudiante se ausentó en una clase y registra dos llegadas tardías.
2	El estudiante se ausentó en dos clases y registra dos llegadas tardías.
1	El estudiante se ausentó en más de dos clases y registra más de dos llegadas tardías.

Carrera Gestión de la Hospitalidad

Asignatura: Hotel I (Recepción)

Programa de pasantía

**Objetivo General:**

- Realizar prácticas profesionales en el Departamento de Recepción, con el fin de emplear los conocimientos teóricos adquiridos en la Universidad y desarrollar nuevas habilidades y destrezas.

**Objetivos específicos:**

- Analizar la estructura organizativa del establecimiento.
- Desarrollar las actividades y procesos que se realizan en el Departamento de Recepción.
- Relacionar las actividades y los procesos que se realizan en el Departamento de Recepción con las de los demás departamentos.
- Aplicar los conocimientos adquiridos en la Universidad en cada una de las actividades realizadas en Recepción.
- Formular soluciones a los diferentes problemas encontrados durante la pasantía.

**Observación:**

1. El estudiante debe:

- Cumplir una carga horaria de 80 horas.
- Adaptarse al sistema de trabajo del establecimiento.
- Respetar las normativas y reglamentos de la misma.
- Realizar las tareas pertinentes que se le asigne dentro del programa de actividades.
- Tomar notas de los datos solicitados.
- Sacar fotografías si es permitido.
- Elaborar un informe de pasantía.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

2. El informe de pasantía deberá contemplar los siguientes puntos:

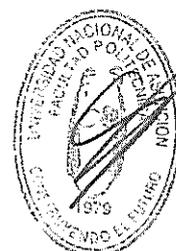
- Nombre del establecimiento.
- Ubicación.
- Organigrama y plano de ubicación.
- Capacidad de ocupación (N° de habitación y camas).
- Descripción de las habitaciones.
- Servicios que ofrece.
- Sistema hotelero (Si lo tuviere).
- Manual de funciones de procedimientos operativos.

**Antes de iniciar la pasantía tener en cuenta:**

Presentación Personal - damas:

1. Higiene personal, ducha diaria antes y después del servicio, higiene dental.
2. Maquillaje discreto, base, rubor natural, máscara de pestañas, cejas pulidas, labial natural.
3. Cabello recogido sin pelos sueltos en el rostro, sin coloración fantasía, y de tener coloración, las raíces no deberán ser notorias.
4. Tatuajes y piercing visibles prohibidos.
5. No utilizar joyas o distintivos religiosos, políticos, etc.
6. Aros discretos, anillo de alianza y reloj permitidos.
7. Uniforme impecable, completo, planchado.
8. Utilizar placa distintiva con nombre y departamento.
9. Media color piel.
10. Zapatos lustrados y en perfectas condiciones, con un taco de 5 a 10 cm.
11. Uñas limpias, cortas y naturales, de tener barniz deberá ser un color discreto o rojo y mantenimiento diario.
12. Uso de desodorante obligatorio, los perfumes utilizados deben ser discretos.
13. Sonrisa calurosa y natural en todo momento.

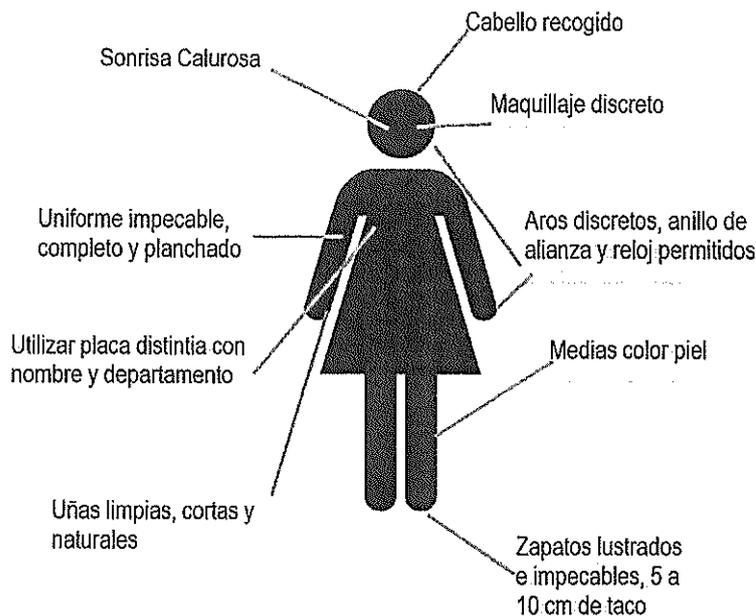
\* El código de vestimenta de la Empresa deberá ser respetado. Si la Empresa no proporciona el uniforme, se recomienda: pantalón negro de vestir, camisa blanca, chaqueta negra, pañuelo discreto, zapato cerrado negro con taco moderado, media color piel, pelo recogido en rodete.





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN FACULTAD POLITÉCNICA CONSEJO DIRECTIVO



### Higiene Personal

#### Presentación Personal - caballeros:

1. Higiene personal, ducha diaria antes y después del servicio, higiene dental.
2. Cabello corto y bien peinado.
3. Afeitado diario de barba y bigote, de tener barba y/o bigote deberán ser bien mantenidos y peinados, en perfecto estado desde el primer día hasta el último día. El estudiante no puede dejar crecer los vellos faciales durante la pasantía.
4. No utilizar joyas, solamente la alianza de bodas está permitida.
5. Uniforme impecable, completo, planchado.
6. Utilizar placa distintiva con nombre y departamento.
7. Media negra.
8. Zapatos lustrados y en perfectas condiciones, recomendado con un taco de 1 a 2 cm.
9. Reloj de muñeca discreto, obligatorio para manejar los tiempos.
10. Uñas limpias, cortas y naturales, sin barniz.
11. Uso de desodorante obligatorio, los perfumes utilizados deben ser discretos.
12. Sonrisa calurosa y natural en todo momento.

\* El código de vestimenta de la Empresa deberá ser respetado. Si la Empresa no proporciona el uniforme se recomienda: traje de vestir de color negro o azul oscuro, camisa blanca, corbata de tonos discretos, zapato de vestir negro con un pequeño taco, media color negro.





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO



Higiene Personal

PROGRAMA DE ACTIVIDADES

Procesos	Actividades
Registro de entrada del huésped (Check In)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controlar las llegadas del día (Con Reservación y sin Reservación).</li> <li>- Crear condiciones necesarias para la llegada del huésped.</li> <li>- Actualizar y registrar la información de los huéspedes en el planning o sistema.</li> </ul>
Registro de salida del huésped (Check Out)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobrar cargos extras.</li> <li>- Cobrar y registrar la extensión de estadía.</li> <li>- Cerrar la cuenta.</li> <li>- Realizar pase de salida.</li> <li>- Recibir del huésped la hoja de encuesta entregada por el Hotel (Si hubiere).</li> <li>- Recordar al huésped del límite de tiempo del check-out, y en tal caso que quiera extenderlo informarle del costo extra y que será cargado a su cuenta.</li> </ul>
Reservaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear reservas Walk In (Huésped directo) y reservas Go-show (Reserva sin registro en sistema).</li> <li>- Modificar información.</li> <li>- Cancelar reservación No show.</li> <li>- Realizar la asignación de habitaciones.</li> <li>- Ver las tarifas establecidas del día.</li> <li>- Ver las promociones y convenios especiales para grupos, convenciones o huésped de trato especial.</li> <li>- Recibir depósitos de pagos de habitación.</li> </ul>





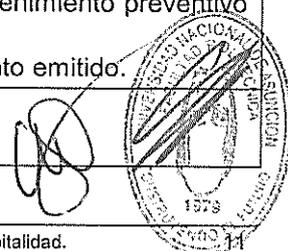
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO**

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

Cargos / cobro / facturación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controlar el estado de la cuenta del huésped.</li> <li>- Cargar los servicios extras a la cuenta de huéspedes.</li> <li>- Garantizar el cobro de la cuenta a los huéspedes.</li> </ul>
Cierre de turno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el conteo de Caja.</li> <li>- Imprimir el formato de control diario de caja, completar y verificar que no hayan diferencias con las facturas en físico.</li> </ul>
Otras actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura de Caja al inicio de la jornada.</li> <li>- Cambiar divisas.</li> <li>- Control de llaves de habitaciones.</li> <li>- Manejo de Fax y/o correos electrónicos.</li> <li>- Atender llamadas telefónicas interna y externa.</li> <li>- Manejar radiotransmisores entre departamentos.</li> <li>- Informar al Bell Boy (botones) sobre llegadas y salidas del día, así como la prestación de servicios requeridos por los huéspedes al momento del check-in y Check-Out.</li> <li>- Revisar el cuaderno de novedades diariamente para algún cambio o comentario del turno anterior.</li> <li>- Recibir del Auditor Nocturno Lista de Llegadas del Día y Lista de Salidas del Día, y el reporte Daile House (Reporte Diario).</li> <li>- Realizar servicio wake-up call al huésped (Llamada despertador).</li> <li>- Dar respuestas oportunas a solicitudes, quejas y reclamos presentadas por el huésped o cliente del Hotel.</li> <li>- Emitir la información relacionada al movimiento de alojamiento del huésped y clientes a los demás departamentos del Hotel.</li> <li>- Promover y vender todos los servicios que se prestan en las instalaciones.</li> </ul>

Actividades realizadas en el Departamento de Recepción conjuntamente con los otros departamentos del Hotel:

Departamentos Relacionados	Recepción/Actividades
Housekeeping	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar las salidas efectuadas y salidas anticipadas.</li> <li>- Notificar late Check Out (Proceso de salida tardía) y extensiones Check Out.</li> <li>- Reportar cambios de habitaciones.</li> <li>- Reportar Walk In y Go- Show.</li> <li>- Reportar la llegada de huéspedes especiales para el acondicionamiento necesario de la habitación.</li> <li>- Solicitar suministros o servicios requeridos por el departamento o el huésped prestados por este departamento.</li> <li>- Recibir el reporte en físico de ama de llave con el estatus de las habitaciones y evaluarlo con el registrado en el sistema.</li> <li>- Recibir reporte de daños, deterioros o fallas en habitaciones o áreas públicas.</li> </ul>
Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportar sobre daños, deterioro o fallas de las habitaciones emitidos por Ama de llave para que puedan ejercer labores de mantenimiento preventivo o correctivo.</li> <li>- Solicitar el informe actual de las labores de mantenimiento emitido.</li> </ul>
Alimentos y Bebidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar sobre el número de llegadas del día.</li> <li>- Informar de la llegada de grupos.</li> </ul>





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO**

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de apoyo a mantenimiento para entrar a una habitación ocupada.</li> <li>- Recibir comunicado de llegada de huéspedes, clientes o Empresas que ingresan al hotel.</li> <li>- Solicitar apoyo para situaciones fuera de control.</li> </ul>
-----------	--

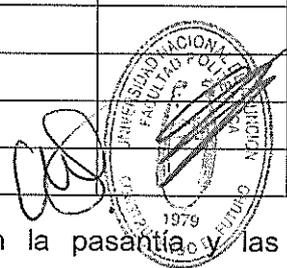
**Evaluación**

**Criterios e indicadores de Evaluación**

**Consigna:** La lista de indicadores será ponderada con 1 o 0. En caso que se evidencie el cumplimiento del indicador se le asignará 1 (un) punto; sin embargo, la no evidencia del indicador se representará con 0 (cero). Se contabilizarán los puntos logrados para determinar la nota/calificación final conforme a la siguiente escala.

Puntaje logrado	Calificación / nota
16	5
14 - 15	4
12 - 13	3
11	2
Menos de 11 puntos	1

Criterios	Indicadores	Punto asignado
<b>1. Presentación Personal</b>	a. Vestimenta apropiada.	
	b. Peinado adecuado.	
	c. Maquillaje propicio * en caso de mujeres.	
<b>2. Responsabilidad</b>	a. Puntualidad.	
	b. Respeto de consignas.	
	c. Utilización del espacio y del tiempo.	
	d. Orden en el área de trabajo.	
<b>3. Actitud</b>	a. Atención telefónica.	
	b. Recepción del huésped.	
	c. Trabajo en equipo.	
<b>4. Manejo de procedimientos</b>	a. Manejo del software informático.	
	b. Manejo de caja (apertura, cierre).	
	c. Calidad de informes.	
	d. Emisión de facturación.	
	e. Realización de Check-in.	
	f. Realización de Check-out.	
<b>Total de puntos logrados</b>		
<b>Calificación</b>		



Los puntos a evaluar dependerán de la Empresa donde realizan la pasantía y las posibilidades dentro de la misma.



Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN**  
**FACULTAD POLITÉCNICA**  
**CONSEJO DIRECTIVO**

Carrera Gestión de la Hospitalidad  
**Asignatura: Hotel (Housekeeping)**  
Programa de pasantía

**Objetivo General:**

- Ejecutar técnicas operacionales de gestión del Departamento de Housekeeping, los conocimientos teóricos en la práctica y desarrollar el saber hacer mediante las prácticas profesionales.

**Objetivos específicos:**

- Observar la estructura organizativa del establecimiento.
- Desarrollar las actividades y procesos que se realizan en el Departamento de Housekeeping, y su relación con los demás departamentos.
- Emplear los conocimientos adquiridos en la Universidad en cada una de las actividades realizadas en Recepción.
- Formular soluciones a los diferentes problemas encontrados durante la pasantía.
- Ejercitar todas las tareas asignadas al puesto de trabajo dentro de la pasantía.
- Utilizar conocimientos teóricos durante el desarrollo de las prácticas.
- Obtener conocimientos prácticos sobre el manejo y empleo de las herramientas de trabajo.
- Desarrollar técnicas y tácticas necesarias para el puesto de trabajo.
- Comprender los pasos a seguir y el orden de las tareas del Departamento para el buen funcionamiento del mismo.
- Desarrollar técnicas de trabajo.
- Garantizar la calidad del servicio durante la pasantía.

**Observación:**

1. El estudiante debe:

- Cumplir una carga horaria de 80 horas.
- Adaptarse al sistema de trabajo del establecimiento.
- Respetar las normativas y reglamentos de la misma.
- Realizar las tareas pertinentes que se le asigne dentro del programa de actividades.
- Tomar notas de los datos solicitados.
- Sacar fotografías si es permitido.
- Elaborar un informe de pasantía.

2. El informe de pasantía deberá contemplar los siguientes puntos:

- Nombre.
- Ubicación.
- Organigrama y plano de ubicación.
- Capacidad de ocupación (Nº de habitación y camas).
- Descripción de las habitaciones.
- Servicios que ofrece.
- Sistema hotelero (si lo tuviere).
- Manual de funciones de procedimientos operativos.





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

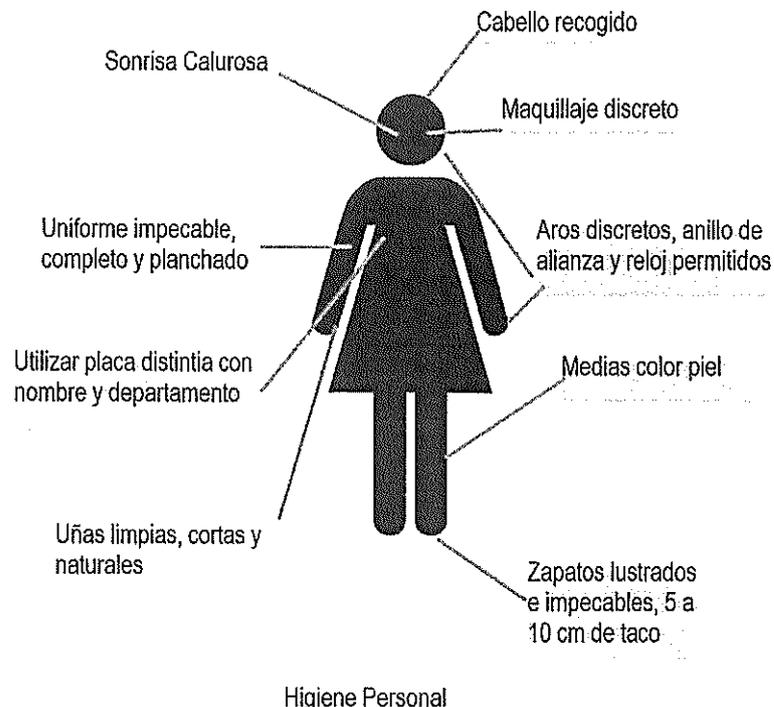
## UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN FACULTAD POLITÉCNICA CONSEJO DIRECTIVO

### Antes de iniciar la pasantía tener en cuenta:

#### Presentación Personal - damas:

1. Higiene personal, ducha diaria antes y después del servicio, higiene dental.
2. Maquillaje discreto, base rubor natural, máscara de pestañas, cejas pulidas, labial natural.
3. Cabello recogido sin pelos sueltos en el rostro, sin coloración fantasía, y de tener coloración las raíces no deberán ser notorias.
4. No utilizar joyas, solamente la alianza de bodas está permitida.
5. Uniforme impecable, completo, planchado.
6. Utilizar placa distintiva con nombre y departamento.
7. Media color piel.
8. Zapato lustrado y en perfecta condición, chatita con un taco de 1 a 2 cm.
9. Reloj de muñeca obligatorio para manejar los tiempos.
10. Uñas limpias, cortas y naturales, sin barniz.
11. Uso de desodorante obligatorio, los perfumes utilizados deben ser discretos.
12. Sonrisa calurosa y natural en todo momento.

\* El código de vestimenta de la Empresa deberá ser respetado. Si la Empresa no proporciona el uniforme se recomienda: pantalón negro de vestir, camisa blanca, chatita negra con un pequeño taco, media color piel, pelo recogido en rodete.





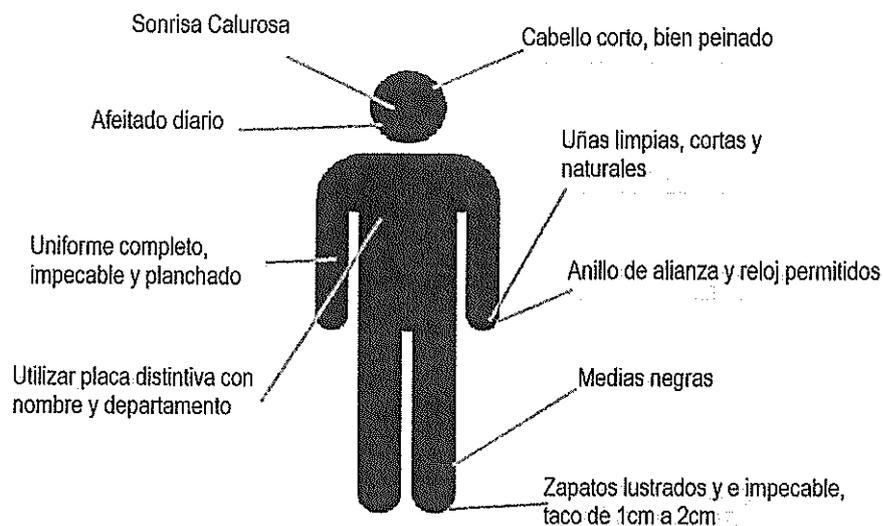
UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

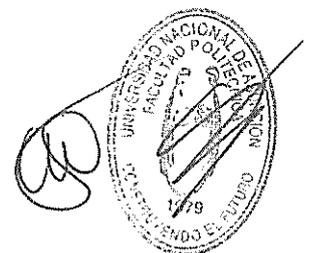
Presentación Personal - caballeros:

1. Higiene personal, ducha diaria antes y después del servicio, higiene dental.
2. Cabello corto y bien peinado.
3. Afeitado diario de barba y bigote, de tener barba y/o bigote deberán ser bien mantenidos y peinados, en perfecto estado desde el primer día hasta el último día. El estudiante no puede dejar crecer los vellos faciales durante la pasantía.
4. No utilizar joyas, solamente la alianza de bodas está permitida.
5. Uniforme impecable, completo, planchado.
6. Utilizar placa distintiva con nombre y departamento.
7. Media negra.
8. Zapatos lustrados y en perfectas condiciones, recomendado con un taco de 1 a 2 cm.
9. Reloj de muñeca discreto obligatorio para manejar los tiempos.
10. Uñas limpias, cortas y naturales, sin barniz.
11. Uso de desodorante obligatorio, los perfumes utilizados deben ser discretos.
12. Sonrisa calurosa y natural en todo momento.

\* El código de vestimenta de la Empresa deberá ser respetado. Si la Empresa no proporciona el uniforme se recomienda: pantalón negro de vestir, camisa blanca, zapato de vestir negro con un pequeño taco, media color negro.



Higiene Personal



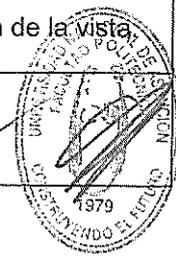


Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

PROGRAMA DE ACTIVIDADES

Procesos	Actividades
Briefing de turno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunión con la Gobernanta y el departamento para repasar tareas a realizar y eventos especiales. (bodas, convenciones, banquetes y otros usos de los salones de eventos).</li> <li>- Limpieza a fondo.</li> <li>- Llegada de VIPS.</li> <li>- Distribución de informe de habitaciones.</li> <li>- Recepción de llave o tarjeta.</li> </ul>
Áreas públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de áreas públicas.</li> <li>- Cambio de flores o riego.</li> <li>- Limpieza rápida de áreas públicas.</li> </ul>
Mise en place	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control y reposición de productos en el carro.</li> <li>- Control y reposición de blanquería y productos en office.</li> <li>- Tener en cuenta las cantidades mínimas por ítem y la reposición según la ocupación.</li> <li>- Organizar trabajo por prioridad y pisos para ahorro de tiempo.</li> </ul>
Áreas privadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dejar el carro en la puerta abierta de la habitación y controlarlo en todo momento durante la limpieza.</li> <li>- Encender todas las luces, tv, aire acondicionado o calefacción.</li> <li>- Control general de la habitación y de objetos perdidos.</li> <li>- Control caja fuerte si es check out.</li> </ul>
Objetos perdidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducir el objeto en un sobre o bolsa e indicar la fecha y número habitación.</li> <li>- Completar la ficha de objetos perdidos.</li> <li>- Al término del servicio entregar a la Gobernanta los objetos con sus respectivas fichas.</li> </ul>
Caja Fuerte Obs: check out	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desprogramar el código utilizado por el huésped de salida.</li> <li>- Si la caja fuerte está cerrada:</li> <li>- Solicitar la presencia de la Gobernanta, o de algún colega como testigo.</li> <li>- Introducir el código y verificar el contenido de la misma.</li> <li>- De contener pertenencias, realizar el procedimiento de objetos perdidos.</li> </ul>
Mini bar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control del consumo.</li> <li>- Notificar a la recepción.</li> </ul>
Despejar habitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retirar sábanas, toallas sucias.</li> <li>- Retirar basuras y reponer bolsas.</li> <li>- Retirar amenities vacíos o usados.</li> </ul>
Baño limpieza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colocar producto en el W.C. y dejar accionar.</li> <li>- Limpieza y secado de la ducha con los productos adecuados proveídos.</li> <li>- Limpieza y secado del W.C., dejar la tapa cerrada.</li> <li>- Limpieza y secado del lavado.</li> </ul>
Cama	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar la cama según el método del hotel, etc. (ver especificaciones de cada método).</li> <li>- Tender la sábana bajera con los pliegues en las esquinas.</li> <li>- Tender la sábana encimera con los pliegues respectivos.</li> <li>- Colocar la funda del edredón y extenderlo.</li> <li>- Colocar las fundas de las almohadas y con las aperturas fuera de la vista.</li> <li>- Bombear las almohadas.</li> </ul>
Polvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sacar el polvo de los muebles y accesorios.</li> <li>- Limpiar con el producto adecuado los muebles y accesorios.</li> <li>- Pasar la aspiradora.</li> </ul>





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO**

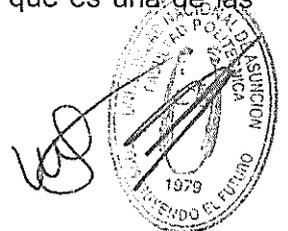
Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

Reposición	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reponer amenities, papelería, papel higiénico con pliegue, perchas, productos, toallas.</li> <li>- Reponer productos del minibar.</li> <li>- Completar ficha de minibar.</li> <li>- Seguir la estética y orden del hotel al colocar los elementos.</li> </ul>
Fin de la limpieza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cerrar ventanas.</li> <li>- Abrir cortinas.</li> <li>- Perfumar habitación.</li> <li>- Apagar aparatos.</li> <li>- Repasar la habitación.</li> <li>- Repasar el baño.</li> <li>- Apagar luces.</li> <li>- Cerrar puerta.</li> </ul>
Informe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Completar hoja de informe de habitaciones.</li> <li>- Informar a la gobernanta que la habitación esta lista para el control.</li> </ul>

Actividades realizadas en el Departamento de Housekeeping conjuntamente con los otros departamentos del Hotel:

Departamentos Relacionados	Recepción/Actividades
Recepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir informe sobre las salidas efectuadas y salidas anticipadas.</li> <li>- Notificaciones late Check Out (Proceso de salida tardía) y extensiones Check Out.</li> <li>- Reporte cambios de habitaciones.</li> <li>- Reporte Walk In y Go- Show.</li> <li>- Reporte llegada de huéspedes VIPS para el acondicionamiento necesario de la habitación.</li> <li>- Entregar el reporte en físico de Housekeeping con el estatus de las habitaciones.</li> <li>- Informar sobre de daños, deterioros o fallas en habitaciones o áreas públicas.</li> </ul>
Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportar sobre daños, deterioro o fallas de las habitaciones para que puedan ejercer labores de mantenimiento preventivo o correctivo.</li> <li>- Solicitar el informe actual de las labores de mantenimiento emitido.</li> </ul>
Alimentos y Bebidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedido minibar (si es que el minibar está a cargo de A&amp;B).</li> <li>- Informe Minibar.</li> </ul>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de apoyo a mantenimiento para entrar a una habitación ocupada.</li> <li>- Solicitar apoyo para situaciones fuera de control.</li> </ul>

Atención, la labor dentro del departamento de Housekeeping es sumamente delicada, ya que estamos en contacto con las pertenencias de los huéspedes. El estudiante deberá mantener el respeto hacia las mismas en todo momento y cuidar sus acciones, ya que es una de las áreas del hotel que está más expuesta a pérdidas y robos.





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN FACULTAD POLITÉCNICA CONSEJO DIRECTIVO

### Evaluación

#### Criterios e indicadores de Evaluación

**Consigna:** La lista de indicadores será ponderada con 1 o 0. En caso que se evidencie el cumplimiento del indicador se le asignará 1 (un) punto; sin embargo, la no evidencia del indicador se representará con 0 (cero). Se contabilizarán los puntos logrados para determinar la nota/calificación final conforme a la siguiente escala.

Puntaje logrado	Calificación / nota
16	5
14 - 15	4
12 - 13	3
11	2
Menos de 11 puntos	1

Criterios	Indicadores	Punto asignado
1. Presentación personal	a. Vestimenta apropiada	
	b. Peinado adecuado	
	c. Maquillaje propicio	
2. Responsabilidad	a. Puntualidad	
	b. Respeto de consignas	
	c. Utilización del espacio y del tiempo	
	d. Uso correcto de tiempos	
	e. Orden en el área de trabajo	
3. Actitud	a. Motivación	
	b. Trabajo en equipo	
4. Manejo de procedimientos	a. Calidad de Cama	
	b. Calidad áreas públicas	
	c. Mantenimiento del office	
	d. Respeto de la mise en place	
	e. Conocimiento del sistema informático (o manual de trabajo)	
	f. Mantenimiento del office	
	g. Gestión de objetos perdidos	
<b>Total de puntos logrados</b>		
<b>Calificación</b>		

Los puntos a evaluar dependerán de la Empresa donde realizan la pasantía y las posibilidades dentro de la misma.





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

Carrera Gestión de la Hospitalidad  
**Asignatura: Alimentos y Bebidas (Servicio)**  
Programa de pasantía

**Objetivo General:**

- Desarrollar capacidades y habilidades prácticas dentro de una brigada de servicio de restauración, empleando técnicas y conocimientos teóricos adquiridos durante la formación teórica.

**Objetivos específicos:**

- Observar la estructura organizativa del establecimiento.
- Desarrollar las actividades y procesos que se realizan en el Departamento de A&B, y su relación con los demás departamentos.
- Formular soluciones a los diferentes problemas encontrados durante la pasantía.
- Ejercitar todas las tareas asignadas al puesto de trabajo dentro de la pasantía.
- Utilizar conocimientos teóricos durante el desarrollo de las prácticas.
- Obtener conocimientos prácticos sobre el manejo y empleo de las herramientas de trabajo.
- Desarrollar técnicas y tácticas necesarias para el puesto de trabajo.
- Comprender los pasos a seguir y el orden de las tareas del Departamento para el buen funcionamiento del mismo.
- Garantizar la calidad del servicio durante la pasantía.

**Observación:**

1. El estudiante debe:

- Cumplir una carga horaria de 80 horas.
- Adaptarse al sistema de trabajo del establecimiento.
- Respetar las normativas y reglamentos de la misma.
- Realizar las tareas pertinentes que se le asigne dentro del programa de actividades.
- Tomar notas de los datos solicitados.
- Sacar fotografías si es permitido.
- Elaborar un informe de pasantía.

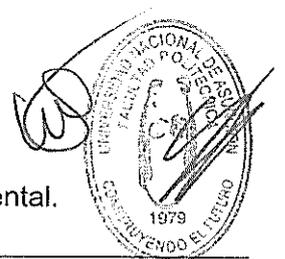
2. El informe de pasantía deberá contemplar los siguientes puntos:

- Nombre del establecimiento.
- Ubicación.
- Organigrama y plano de ubicación.
- Capacidad de ocupación (N° de habitación y camas).
- Descripción de las habitaciones.
- Servicios que ofrece.
- Sistema hotelero (Si lo tuviere).
- Manual de funciones de procedimientos operativos.

**Antes de iniciar la pasantía tener en cuenta:**

Presentación Personal - damas:

1. Higiene personal, ducha diaria antes y después del servicio, higiene dental.





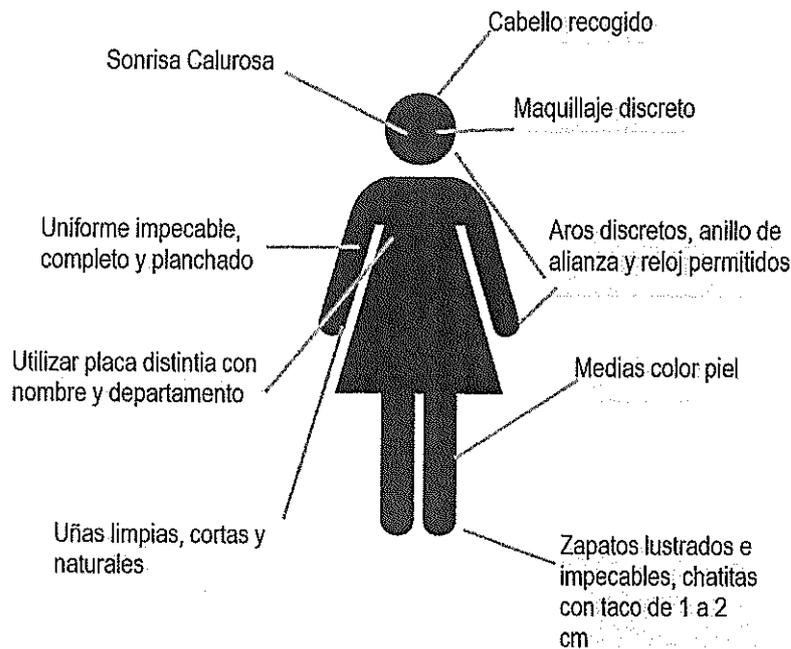
UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

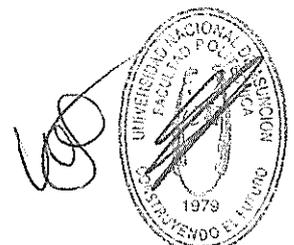
2. Maquillaje discreto, base rubor natural, máscara de pestañas, cejas pulidas, labial natural.
3. Cabello recogido sin pelos sueltos en el rostro, sin coloración fantasía, y de tener coloración las raíces no deberán ser notorias.
4. No utilizar joyas, solamente la alianza de bodas está permitida.
5. Uniforme impecable, completo, planchado.
6. Utilizar placa distintiva con nombre y departamento.
7. Media color piel.
8. Zapatos lustrados y en perfectas condiciones, chatita con un taco de 1 a 2 cm.
9. Uñas limpias, cortas y naturales, sin barniz.
10. Uso de desodorante obligatorio, los perfumes utilizados deben ser discretos.
11. Contar en todo momento con los 6 elementos de servicio: bolígrafo, abridor de botellas, fósforos o encendedor, barredor de migas, paño de servicio y delantal de servicio.
12. Sonrisa calurosa y natural en todo momento.

\* El código de vestimenta de la Empresa deberá ser respetado. Si la Empresa no proporciona el uniforme se recomienda: pantalón negro de vestir, camisa blanca, chatita negra con un pequeño taco, media color piel, pelo recogido en rodete.

6 elementos de servicio: bolígrafo, abridor de botellas, encendedor o fósforos, barredor de migas, paño de servicio, delantal de servicio.



Higiene Personal





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

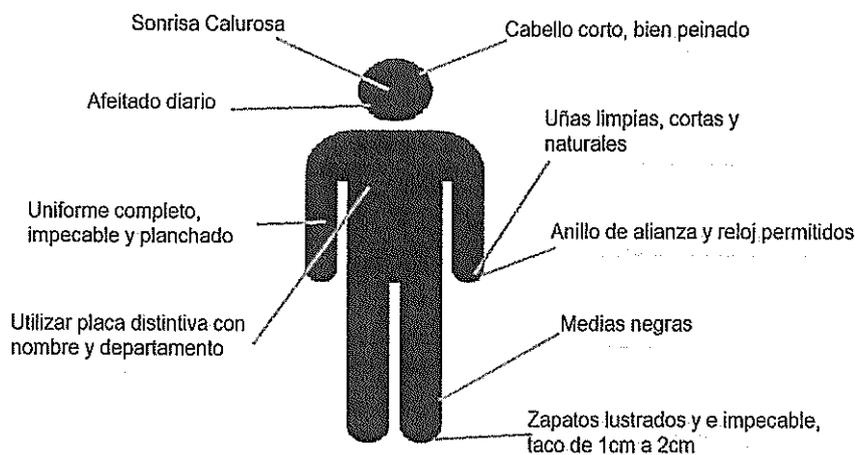
Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

Presentación Personal - caballeros:

1. Higiene personal, ducha diaria antes y después del servicio, higiene dental.
2. Cabello corto y bien peinado.
3. Afeitado diario de barba y bigote, de tener barba y/o bigote deberán ser bien mantenidos y peinados, en perfecto estado desde el primer día hasta el último día. El estudiante no puede dejar crecer los vellos faciales durante la pasantía.
4. No utilizar joyas, solamente la alianza de bodas está permitida.
5. Uniforme impecable, completo, planchado.
6. Utilizar placa distintiva con nombre y departamento.
7. Media negra.
8. Zapatos lustrados y en perfectas condiciones, recomendado con un taco de 1 a 2 cm.
9. Uñas limpias, cortas y naturales, sin barniz.
10. Uso de desodorante obligatorio, los perfumes utilizados deben ser discretos.
11. Contar en todo momento con los 6 elementos de servicio: bolígrafo, abridor de botellas, fósforos o encendedor, barredor de migas, paño de servicio y delantal de servicio.
12. Sonrisa calurosa y natural en todo momento.

\* El código de vestimenta de la Empresa deberá ser respetado. Si la Empresa no proporciona el uniforme se recomienda: pantalón negro de vestir, camisa blanca, zapato de vestir negro con un pequeño taco, media color negra.

6 elementos de servicio: bolígrafo, abridor de botellas, encendedor o fósforos, barredor de migas, paño de servicio, delantal de servicio.



Higiene Personal





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

**PROGRAMA DE ACTIVIDADES**

Los estudiantes deberán turnar entre los diferentes puestos de la brigada de servicio:

Procesos por cargo	Actividades
Maitre d'Hôtel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar el planning del servicio.</li> <li>- Organización de la brigada de trabajo.</li> <li>- Trato con clientes.</li> <li>- Gestión de reservas.</li> <li>- Asegurar el buen funcionamiento de la sala.</li> <li>- Verificar la mise en place general.</li> <li>- Recibir y ubicar a los clientes.</li> </ul>
Jefe de rango	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place para el servicio.</li> <li>- Toma de comandas de las mesas en su rango.</li> <li>- Asegura el servicio de los platos de su rango.</li> <li>- Coordina el trabajo con el runner y el commis.</li> </ul>
Runner	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegura el mantenimiento de la sala y materiales.</li> <li>- Se ocupa de la mise en place y gestión de stock en sala.</li> <li>- Se encarga de la conexión entre el restaurante y la cocina.</li> <li>- Anuncia los pedidos en ambos lados.</li> <li>- Sirve y desaloja las mesas.</li> <li>- Limpieza de sala, office y utensilios.</li> </ul>
Commis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegura el mantenimiento de la sala y materiales.</li> <li>- Se ocupa de la <i>mise en place</i> y gestión de stock en sala.</li> <li>- Sirve y desaloja las mesas.</li> <li>- Limpieza de sala, office y utensilios.</li> </ul>
Cajero	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ocupa de las cobranzas.</li> <li>- Apertura de caja.</li> <li>- Cierre del día.</li> <li>- Facturación.</li> </ul>

Actividades realizadas en el Restaurante conjuntamente con los otros departamentos del Hotel:

Departamentos Relacionados	Recepción / Actividades
Recepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir informe sobre las llegadas efectuadas y salidas anticipadas.</li> <li>- Reporte cambios de habitaciones.</li> <li>- Reporte <i>Walk In y Go- Show</i>.</li> <li>- Reporte llegada de huéspedes VIPS.</li> <li>- Entregar informe de consumo por habitación para la facturación.</li> </ul>
Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportar sobre daños, deterioro o fallas del restaurante para que puedan ejercer labores de mantenimiento preventivo o correctivo.</li> </ul>
Housekeeping	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedido minibar (si es que el minibar está a cargo de A&amp;B).</li> <li>- Informe minibar.</li> </ul>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar apoyo para situaciones fuera de control.</li> </ul>
Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer cantidades mínimas de utensilios de trabajo.</li> <li>- Realizar estimaciones de compras para cubrir el servicio diario y un servicio especial.</li> <li>- Elaborar informe de ventas.</li> <li>- Solicitud reposición de materiales.</li> <li>- Solicitud compra de nuevos materiales para el servicio.</li> </ul>
Eventos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinar eventos especiales a cargo del restaurante.</li> </ul>



Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

Evaluación

Criterios e indicadores de Evaluación

**Consigna:** La lista de indicadores será ponderada con 1 o 0. En caso que se evidencie el cumplimiento del indicador se le asignará 1 (un) punto; sin embargo, la no evidencia del indicador se representará con 0 (cero). Se contabilizarán los puntos logrados para determinar la nota/calificación final conforme a la siguiente escala.

Puntaje logrado	Calificación / nota
16	5
14 - 15	4
12 - 13	3
11	2
Menos de 11 puntos	1

Criterios	Indicadores	Punto asignado
1. Presentación Personal	a. Vestimenta apropiada.	
	b. Peinado adecuado.	
	c. Maquillaje propicio.	
2. Responsabilidad	a. Puntualidad.	
	b. Respeto de consignas.	
	c. Utilización del espacio y del tiempo.	
	d. Orden en el área de trabajo.	
	e. Visión general / Anticipación / Proactividad.	
3. Actitud	a. Actitud con el cliente.	
	b. Dinamismo / Independencia.	
	c. Calidad de trabajo, destreza y rapidez.	
	d. Motivación para aprender.	
	e. Trabajo en equipo.	
4. Manejo de procedimientos	a. N° de mesa (comanda).	
	b. Reglas de servicio.	
	c. Colocación o puesta de la mesa.	
	d. Conocimientos del <i>planning</i> diario y de especificaciones del cargo.	
	e. Orden del servicio: aperitivo, menú, pan – manteca, entrada, plato fuerte, postre, bebidas...	
	f. Toma de comanda y seguimiento.	
	g. Manejo del sistema informático.	
	h. Técnicas de venta / Manejo de caja.	
	i. Aspecto y limpieza al cierre del servicio.	
<b>Total de puntos logrados</b>		
<b>Calificación</b>		

Los puntos a evaluar dependerá de la Empresa donde realizan la pasantía y las posibilidades dentro de la misma.



Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

Carrera Gestión de la Hospitalidad

Asignatura: Alimentos y Bebidas (Cocina)

Programa de pasantía

**Objetivo General:**

- Desarrollar capacidades y habilidades prácticas dentro de una brigada de cocina, empleando técnicas y conocimientos teóricos adquiridos durante la formación teórica.

**Objetivos específicos:**

- Observar la estructura organizativa del establecimiento.
- Desarrollar las actividades y procesos que se realizan en el Departamento de A&B, y su relación con los demás departamentos.
- Formular soluciones a los diferentes problemas encontrados durante la pasantía.
- Ejercitar todas las tareas asignadas al puesto de trabajo durante la pasantía.
- Utilizar conocimientos teóricos durante el desarrollo de las prácticas.
- Obtener conocimientos prácticos sobre el manejo y empleo de las herramientas de trabajo.
- Desarrollar técnicas y tácticas necesarias para el puesto de trabajo.
- Comprender los pasos a seguir y el orden de las tareas del Departamento para el buen funcionamiento del mismo.
- Garantizar la calidad del servicio durante la pasantía.

**Observación:**

1. El estudiante debe:

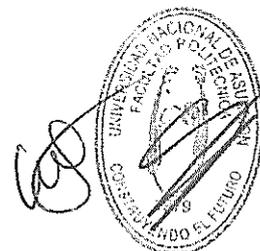
- Cumplir una carga horaria de 80 horas.
- Adaptarse al sistema de trabajo del establecimiento.
- Respetar las normativas y reglamentos de la misma.
- Realizar las tareas pertinentes que se le asigne dentro del programa de actividades.
- Tomar notas de los datos solicitados.
- Sacar fotografías si es permitido.
- Elaborar un informe de pasantía.

2. El informe de pasantía deberá contemplar los siguientes puntos:

- Nombre del establecimiento.
- Ubicación.
- Organigrama y plano de ubicación.
- Capacidad de ocupación (N° de habitación y camas).
- Descripción de las habitaciones.
- Servicios que ofrece.
- Sistema hotelero (Si lo tuviere).
- Manual de funciones de procedimientos operativos.

**Antes de iniciar la pasantía tener en cuenta:**

Presentación Personal - damas:





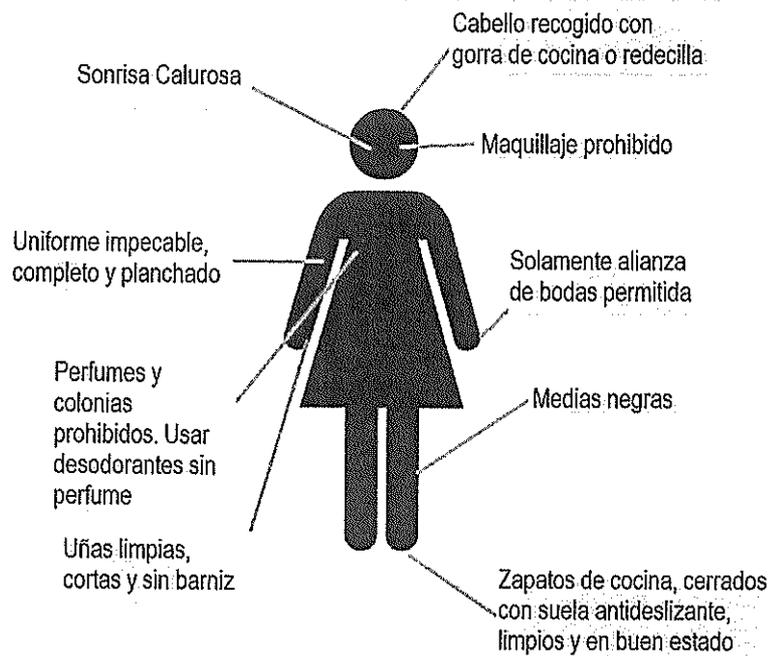
UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

1. Higiene personal, ducha diaria antes y después del servicio, higiene dental.
2. Maquillaje prohibido.
3. Cabello recogido sin pelos sueltos en el rostro, con gorra de cocina o redecilla.
4. No utilizar joyas, solamente la alianza de bodas está permitida.
5. Uniforme impecable, completo, planchado, pantalón de cocina no inflamable, chaqueta de cocina con identificación.
6. Media color negro.
7. Zapato de cocina, cerrado con suela antideslizante, limpio y en buen estado.
8. Uñas limpias, cortas y naturales, sin barniz.
9. Uso de desodorante obligatorio.
10. Uso de perfume o colonia prohibido.
11. Uniforme: pantalón de cocina no inflamable, chaqueta de cocina con identificación: delantal de cintura, 2 paños de cocina.
12. Sonrisa calurosa y natural en todo momento.

\* El código de vestimenta de la Empresa deberá ser respetado. Si la Empresa no proporciona el uniforme se recomienda: pantalón negro de cocina, chaqueta blanca de cocina, zapato negro sin apertura, medias color negro, pelo recogido en rodete, gorro de cocina, delantal, 2 paños de cocina. Está prohibido utilizar el uniforme de cocina fuera del área de trabajo.

Uniforme de cocina: pantalón de cocina no inflamable, chaqueta de cocina con identificación, delantal de cintura, 2 paños de cocina.



Higiene Personal

Presentación Personal - caballeros:

1. Higiene personal, ducha diaria antes y después del servicio, higiene dental.
2. Cabello corto y gorro de cocina o redecilla.



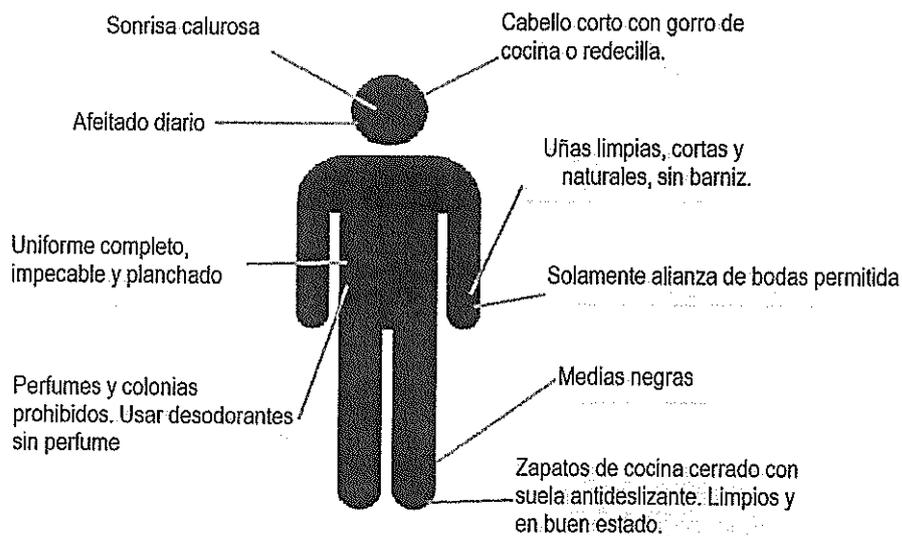


UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

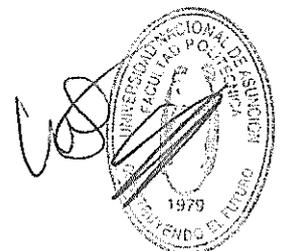
Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

3. Afeitado diario de barba y bigote, de tener barba y/o bigote deberán ser bien mantenidos y peinados, en perfecto estado desde el primer día hasta el último día. El estudiante no puede dejar crecer los vellos faciales durante la pasantía.
  4. No utilizar joyas, solamente la alianza de bodas está permitida.
  5. Uniforme impecable, completo, planchado.
  6. Media negra.
  7. Zapato de cocina, cerrado con suela antideslizante, limpio y en buen estado.
  8. Uñas limpias, cortas y naturales, sin barniz.
  9. Uso de desodorante obligatorio.
  10. Uso de perfume o colonia prohibido.
  11. Uniforme: pantalón de cocina no inflamable, chaqueta de cocina con identificación: delantal de cintura, 2 paños de cocina.
  12. Sonrisa calurosa y natural en todo momento.
- \* El código de vestimenta de la Empresa deberá ser respetado. Si la Empresa no proporciona el uniforme se recomienda: pantalón negro de cocina, chaqueta blanca de cocina, zapato negro sin apertura, media color negro, pelo recogido en rodete, gorro de cocina, delantal, 2 paños de cocina. Está prohibido utilizar el uniforme de cocina fuera del área de trabajo.

Uniforme de cocina: pantalón de cocina no inflamable, chaqueta de cocina con identificación, delantal de cintura, 2 paños de cocina



Higiene Personal





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO**

**PROGRAMA DE ACTIVIDADES**

Los estudiantes deberán turnar entre los diferentes puestos de la brigada de cocina:

Procesos por cargo	Actividades
Chef	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestiona y es el responsable del funcionamiento de la cocina.</li> <li>- Supervisa y dirige el trabajo de la brigada.</li> <li>- Introduce los platos al calentador antes del servicio.</li> <li>- Organiza el servicio de platos / Controla los tiempos.</li> <li>- Recibe las comandas del restaurante y las anuncia.</li> <li>- Encargado de dar el último toque a los platos y de hacer la entrega.</li> <li>- Elabora el menú junto con el Director de A&amp;B.</li> <li>- Realiza pedidos de compras / Recibe y controla los pedidos de stock.</li> <li>- Controla la buena utilización de elementos e ingredientes.</li> <li>- Controla el orden e higiene de la cocina.</li> </ul>
Saucier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elabora los platos calientes, como las salsas, comidas en salsas, asado de carnes, pescados y frutos de mar.</li> <li>- Sigue las recetas establecidas respetando medidas y tiempos.</li> <li>- Encargado del stock de carnes.</li> <li>- Realiza la <i>mise en place</i> de su área de trabajo.</li> <li>- Se encarga de completar los platos.</li> <li>- Responsable de la presentación de sus alimentos.</li> <li>- Encargado de la limpieza de su área.</li> </ul>
Entremétier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elabora los acompañamientos de los platos, sopas, cremas, pastas, platos con huevos, verduras, rellenos y entradas calientes.</li> <li>- Sigue las recetas establecidas respetando medidas y tiempos.</li> <li>- Encargado del stock de su materia prima.</li> <li>- Realiza la <i>mise en place</i> de su área de trabajo.</li> <li>- Se encarga de preparar los platos para el servicio.</li> <li>- Responsable de la presentación de sus alimentos.</li> <li>- Encargado de la limpieza de su área.</li> </ul>
Garde-manger	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elabora los aperitivos, platos fríos.</li> <li>- Prepara las carnes y embutidos / Realiza cortes de carnes.</li> <li>- Sigue las recetas establecidas respetando medidas y tiempos.</li> <li>- Realiza la <i>mise en place</i> de su área de trabajo.</li> <li>- Responsable del stock de verduras.</li> <li>- Se encarga de preparar los platos para el servicio.</li> <li>- Responsable de la presentación de sus alimentos.</li> <li>- Encargado de la limpieza de su área.</li> </ul>
Pâtissier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elabora los postres, comidas dulces, helados y postres fríos, panes al horno, pastas.</li> <li>- Encargado de decorar los pasteles y diferentes postres.</li> <li>- Sigue las recetas establecidas respetando medidas y tiempos.</li> <li>- Encargado del stock de su materia prima.</li> <li>- Realiza la <i>mise en place</i> de su área de trabajo.</li> <li>- Se encarga de preparar los platos para el servicio.</li> <li>- Responsable de la presentación de sus alimentos.</li> <li>- Encargado de la limpieza de su área.</li> </ul>

Actividades realizadas en el Restaurante conjuntamente con los otros departamentos del Hotel:

Otro Departamento	Recepción/Actividades
Recepción Obs: si funciona dentro de un hotel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir informe sobre cantidad de huéspedes en el hotel</li> <li>- Reporte llegada de huéspedes VIPS.</li> <li>- Recibir reporte de pedidos especiales en el menú (celíacos, diabéticos, veganos, etc.)</li> </ul>





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO**

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

Mantenimiento	- Reportar sobre daños, deterioro o fallas de la cocina para que puedan ejercer labores de mantenimiento preventivo o correctivo.
Seguridad	- Solicitar apoyo para situaciones fuera de control.
Compras	- Establecer cantidades mínimas de materia prima y elementos de trabajo. - Realizar estimaciones de compras para cubrir el servicio diario y un servicio especial. - Entregar inventario de stock. - Solicitud reposición de materiales. - Solicitud compra de nuevos materiales para el servicio.
Eventos	- Coordinar eventos especiales a cargo del restaurante.

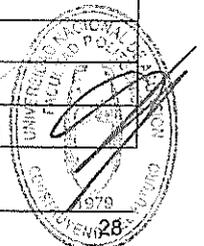
**Evaluación**

**Criterios e indicadores de Evaluación:**

**Consigna:** La lista de indicadores será ponderada con 1 o 0. En caso que se evidencie el cumplimiento del indicador se le asignará 1 (un) punto; sin embargo, la no evidencia del indicador se representará con 0 (cero). Se contabilizarán los puntos logrados para determinar la nota/calificación final conforme a la siguiente escala.

Puntaje logrado	Calificación / nota
16	5
14 - 15	4
12 - 13	3
11	2
Menos de 11 puntos	1

Criterios	Indicadores	Punto asignado
1. Presentación Personal	a. Higiene personal.	
	b. Uniforme completo y elementos de trabajo.	
2. Responsabilidad	a. Puntualidad.	
	b. Independencia.	
	c. Sentido de responsabilidad.	
3. Actitud	a. Trabajo en equipo.	
	b. Organización y orden del servicio.	
	c. Manejo de tiempos	
	d. Proactividad, capacidad de análisis y anticipación.	
4. Manejo de procedimientos	a. Conocimientos de tareas del cargo.	
	b. Comprensión de consignas.	
	c. Destreza y rapidez para los cortes y pelados.	
	d. Calidad de trabajo durante la mise en place.	
	e. Elaboración de platos fríos o calientes.	
	f. Higiene de trabajo limpieza.	





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

	g. Capacidad de análisis y anticipación.	
<b>Total de puntos logrados</b>		
<b>Calificación</b>		

Los puntos a evaluar dependerán de la Empresa donde realizan la pasantía y las posibilidades dentro de la misma.

Carrera Gestión de la Hospitalidad

**Asignatura: Turismo I (Agencias de Viajes)**

**Programa de pasantía**

**Objetivo General:**

- Realizar prácticas profesionales en una Agencia de Viajes, y/o Empresa prestadora de servicios turísticos, con el fin de emplear los conocimientos teóricos adquiridos, desarrollar nuevas habilidades y destrezas.

**Objetivos específicos:**

- Observar la estructura organizativa del establecimiento.
- Conocer las actividades y procesos que se realizan en una Agencia de Viajes o Empresa prestadora de servicios turísticos, y su función para con el turismo nacional e internacional.
- Ejercitar todas las tareas asignadas al puesto de trabajo dentro de la pasantía.
- Utilizar conocimientos teóricos durante el desarrollo de las prácticas.
- Obtener conocimientos prácticos sobre el manejo y empleo de las herramientas de trabajo.
- Desarrollar técnicas y tácticas necesarias para el puesto de trabajo.
- Comprender los pasos a seguir y el orden de las tareas.
- Garantizar la calidad del servicio durante la pasantía.

**Observación:**

**1. El estudiante debe:**

- Cumplir una carga horaria de 80 horas.
- Adaptarse al sistema de trabajo del establecimiento.
- Respetar las normativas y reglamentos de la misma.
- Realizar las tareas pertinentes que se le asigne dentro del programa de actividades.
- Tomar notas de los datos solicitados.
- Sacar fotografías si es permitido.
- Elaborar un informe de pasantía.

**2. El informe de pasantía deberá contemplar los siguientes puntos:**

- Nombre del establecimiento.
- Ubicación.
- Organigrama y plano de ubicación.
- Capacidad de ocupación (N° de habitación y camas).
- Descripción de las habitaciones.
- Servicios que ofrece.
- Sistema hotelero (Si lo tuviere).





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

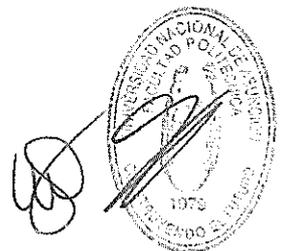
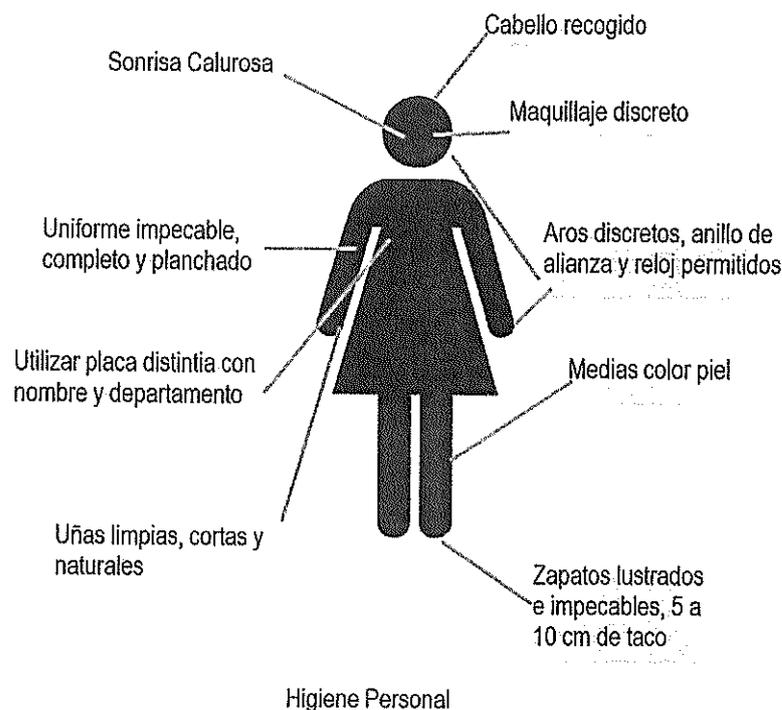
Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

**Antes de iniciar la pasantía tener en cuenta:**

Presentación Personal - damas:

1. Higiene personal, ducha diaria antes y después del servicio, higiene dental.
2. Maquillaje discreto, base, rubor natural, mascara de pestañas, cejas pulidas, labial natural.
3. Cabello recogido sin pelos sueltos en el rostro, sin coloración fantasía, y de tener coloración, las raíces no deberán ser notorias.
4. Tatuajes y piercing visibles prohibidos.
5. No utilizar joyas o distintivos religiosos, políticos, etc.
6. Aros discretos, anillo de alianza y reloj permitidos.
7. Uniforme impecable, completo, planchado.
8. Utilizar placa distintiva con nombre y apellido.
9. Media color piel.
10. Zapatos lustrados y en perfectas condiciones, con un taco de 5 a 10 cm.
11. Uñas limpias, cortas y naturales, de tener barniz deberá ser un color discreto o rojo y mantenimiento diario.
12. Uso de desodorante obligatorio, los perfumes utilizados deben ser discretos.
13. Sonrisa calurosa y natural en todo momento.

\* El código de vestimenta de la Empresa deberá ser respetado. Si la Empresa no proporciona el uniforme se recomienda: pantalón negro de vestir, camisa blanca, chaqueta negra, pañuelo discreto, zapato cerrado negro con taco moderado, media color piel, pelo recogido en rodete.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

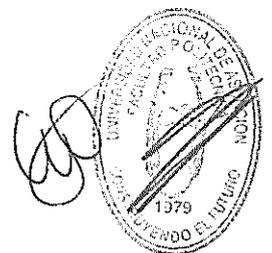
Presentación Personal - caballeros:

1. Higiene personal, ducha diaria antes y después del servicio, higiene dental.
2. Cabello corto y bien peinado.
3. Afeitado diario de barba y bigote, de tener barba y/o bigote deberán ser bien mantenidos y peinados, en perfecto estado desde el primer día hasta el último día. El estudiante no puede dejar crecer los vellos faciales durante la pasantía.
4. No utilizar joyas, solamente la alianza de bodas está permitida.
5. Uniforme impecable, completo, planchado.
6. Utilizar placa distintiva con nombre y apellido.
7. Media negra.
8. Zapatos lustrados y en perfectas condiciones, recomendado con un taco de 1 a 2 cm.
9. Reloj de muñeca discreto obligatorio para manejar los tiempos.
10. Uñas limpias, cortas y naturales.
11. Uso de desodorante obligatorio, los perfumes utilizados deben ser discretos.
12. Sonrisa calurosa y natural en todo momento.

\* El código de vestimenta de la Empresa deberá ser respetado. Si la Empresa no proporciona el uniforme se recomienda: traje de vestir de color negro o azul oscuro, camisa blanca, corbata de tonos discretos, zapato de vestir negro con un pequeño taco, media color negra.



Higiene Personal





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO**

**PROGRAMA DE ACTIVIDADES SI LA EMPRESA CUENTA CON UN SISTEMA  
COMPUTARIZADO DE RESERVAS**

Procesos	Actividades
Cambio de divisas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controlar el cambio del dólar del día.</li> <li>- Actualizar al mediodía.</li> </ul>
Venta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultar y registrar los datos personales y de contacto del pasajero.</li> <li>- Crear PNR.</li> <li>- Consultar los lugares de destino y el motivo.</li> <li>- Consultar preferencias.</li> <li>- Consultar especificaciones y exigencias del pasajero.</li> <li>- Asesorar al pasajero.</li> </ul>
Itinerarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver disponibilidades, conexiones, fechas, horarios, cotizaciones.</li> <li>- Elaborar el itinerario más conveniente para las necesidades del pasajero.</li> <li>- Reservar servicios.</li> </ul>
Cargos / cobro / facturación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarifar, confirmar y emitir el ticket.</li> <li>- Entregar los documentos al cliente o hacer arreglos para la entrega de los mismos.</li> <li>- Hacer un seguimiento post-venta de los servicios prestados.</li> <li>- Realizar el cobro en moneda local.</li> </ul>
Otras actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auxiliar al pasajero con otro tipo de gestiones relacionadas al viaje (pasaporte, visa, vacunación, idiomas, código de vestimenta, etc.)</li> <li>- Elaboración de bonos vaucher.</li> </ul>

**Evaluación**

**Criterios e indicadores de Evaluación**

**Consigna:** La lista de indicadores será ponderada con 1 o 0. En caso que se evidencie el cumplimiento del indicador se le asignará 1 (un) punto; sin embargo, la no evidencia del indicador se representará con 0 (cero). Se contabilizarán los puntos logrados para determinar la nota/calificación final conforme a la siguiente escala.

Puntaje logrado	Calificación / nota
16	5
14 - 15	4
12 - 13	3
11	2
Menos de 11 puntos	1

Criterios	Indicadores	Punto asignado
<b>1. Presentación personal</b>	a. Vestimenta apropiada / Peinado adecuado.	
	b. Maquillaje propicio * mujeres.	
<b>2. Responsabilidad</b>	a. Puntualidad.	
	b. Respeto de consignas.	
	c. Uso correcto de tiempos.	





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO**

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

<b>3. Actitud</b>	a. Trabajo en equipo / Motivación.	
<b>4. Manejo de procedimientos</b>	a. Recibimiento físico.	
	b. Recibimiento telefónico.	
	c. Conocimientos teóricos de los procedimientos.	
	d. Manejo del sistema informático de reservas.	
	e. Capacidad de planear y elaborar itinerarios individuales y grupales.	
	f. Uso de vocabulario técnico.	
	g. Conocimiento de los puntos turísticos principales y actividades.	
	h. Uso de técnicas de venta de servicios y/o paquetes turísticos.	
	i. Asesoramiento adecuado sobre el destino al pasajero.	
	j. Asesoramiento adecuado al pasajero sobre los requisitos del país destino.	
	k. Manejo del cambio de divisas del día.	
<b>Total de puntos logrados</b>		
<b>Calificación</b>		

Los puntos a evaluar dependerán de la Empresa donde realizan la pasantía y las posibilidades dentro de la misma.

Carrera Gestión de la Hospitalidad

**Asignatura: Hotel IV (Gestión de compras y depósitos)**

**Programa de pasantía**

**Objetivo General:**

- Desarrollar capacidades y habilidades prácticas dentro del área de gestión de compras y almacenamiento, empleando técnicas y conocimientos teóricos adquiridos durante la formación teórica.

**Objetivos específicos:**

- Observar la estructura organizativa del establecimiento.
- Conocer las actividades y procesos que se realizan en el Departamento de Compras, y su relación con los demás departamentos.
- Formular soluciones a los diferentes problemas encontrados durante la pasantía.
- Ejercitar todas las tareas asignadas al puesto de trabajo dentro de la pasantía.
- Utilizar conocimientos teóricos durante el desarrollo de las prácticas.
- Obtener conocimientos prácticos sobre el manejo y empleo de las herramientas de trabajo.
- Desarrollar técnicas y tácticas necesarias para el puesto de trabajo.





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO**

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

- Comprender los pasos a seguir y el orden de las tareas del Departamento para el buen funcionamiento del mismo.
- Garantizar la calidad del servicio durante la pasantía.

**Observación:**

**1. El estudiante debe:**

- Cumplir una carga horaria de 80 horas.
- Adaptarse al sistema de trabajo del establecimiento.
- Respetar las normativas y reglamentos del mismo.
- Realizar las tareas pertinentes que se le asigne dentro del programa de actividades.
- Tomar notas de los datos solicitados.
- Sacar fotografías si es permitido.
- Elaborar un informe de pasantía.

**2. El informe de pasantía deberá contemplar los siguientes puntos:**

- Nombre del establecimiento.
- Ubicación.
- Organigrama y plano de ubicación.
- Capacidad de ocupación (N° de habitación y camas).
- Descripción de las habitaciones.
- Servicios que ofrece.
- Sistema hotelero (Si lo tuviere).
- Manual de funciones de procedimientos operativos.

**Antes de iniciar la pasantía tener en cuenta:**

Presentación Personal - damas:

1. Higiene personal, ducha diaria antes y después del servicio, higiene dental.
2. Maquillaje discreto, base, rubor natural, mascara de pestañas, cejas pulidas, labial natural.
3. Cabello recogido sin pelos sueltos en el rostro, sin coloración fantasía, y de tener coloración, las raíces no deberán ser notorias.
4. Tatuajes y piercing visibles prohibidos.
5. No utilizar joyas o distintivos religiosos, políticos, etc.
6. Aros discretos, anillo de alianza y reloj permitidos.
7. Uniforme impecable, completo, planchado.
8. Utilizar placa distintiva con nombre y apellido.
9. Media color piel.
10. Zapatos lustrados y en perfectas condiciones, con un taco de 5 a 10 cm.
11. Uñas limpias, cortas y naturales, de tener barniz deberá ser un color discreto o rojo y mantenimiento diario.
12. Uso de desodorante obligatorio, los perfumes utilizados deben ser discretos.
13. Sonrisa calurosa y natural en todo momento.

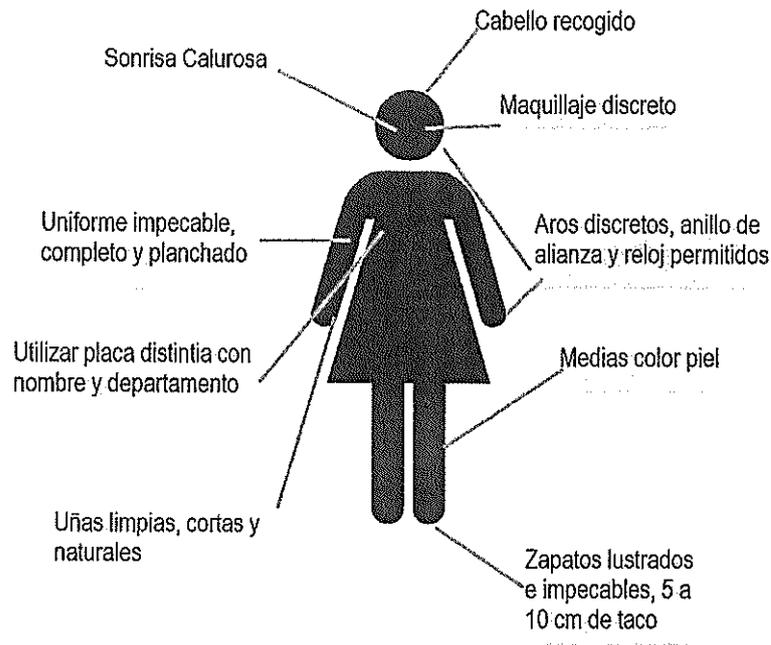
\* El código de vestimenta de la Empresa deberá ser respetado. Si la Empresa no proporciona el uniforme se recomienda: pantalón negro de vestir, camisa blanca, chaqueta negra, pañuelo discreto, zapato cerrado negro con taco moderado, media color piel, pelo recogido en rodete.





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN FACULTAD POLITÉCNICA CONSEJO DIRECTIVO

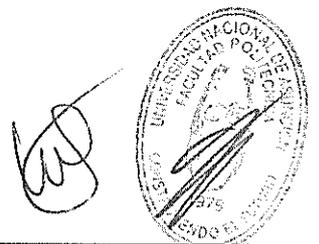


### Higiene Personal

#### Presentación Personal - caballeros:

1. Higiene personal, ducha diaria antes y después del servicio, higiene dental.
2. Cabello corto y bien peinado.
3. Afeitado diario de barba y bigote, de tener barba y/o bigote deberán ser bien mantenidos y peinados, en perfecto estado desde el primer día hasta el último día. El estudiante no puede dejar crecer los vellos faciales durante la pasantía.
4. No utilizar joyas, solamente la alianza de bodas está permitida.
5. Uniforme impecable, completo, planchado.
6. Utilizar placa distintiva con nombre y departamento.
7. Media negra.
8. Zapatos lustrados y en perfectas condiciones, recomendado con un taco de 1 a 2 cm.
9. Unas limpias, cortas y naturales, sin barniz.
10. Uso de desodorante obligatorio, los perfumes utilizados deben ser discretos.
11. Sonrisa calurosa y natural en todo momento.

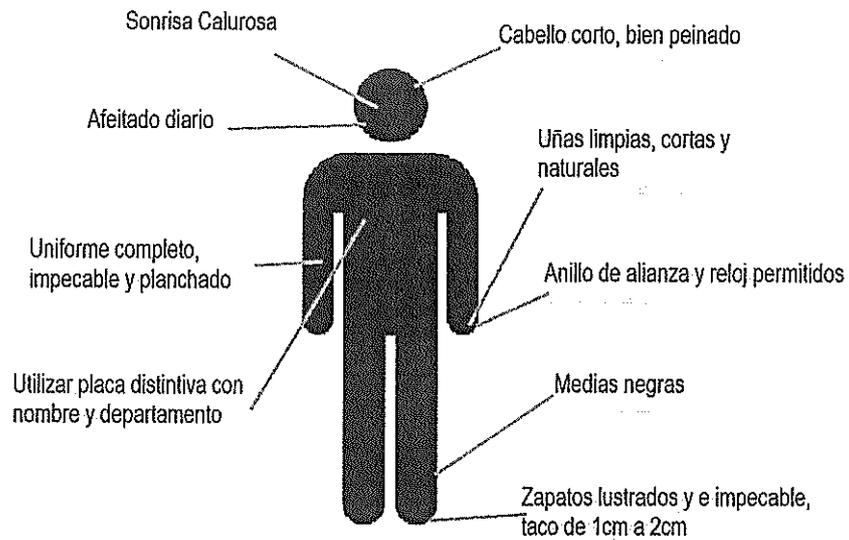
\* El código de vestimenta de la Empresa deberá ser respetado. Si la Empresa no proporciona el uniforme se recomienda: pantalón negro de vestir, camisa blanca, zapato de vestir negro con un pequeño taco, media color negro.





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO



Higiene Personal

**PROGRAMA DE ACTIVIDADES**

Los estudiantes deberán turnar entre los diferentes puestos en compras y depósito:

Procesos por cargo	Actividades
Comprador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoce los estándares de calidad utilizados en la empresa.</li> <li>- Realiza búsqueda (investigación de mercado).</li> <li>- Sugiere nuevos productos.</li> <li>- Sugiere proveedores y productos alternativos.</li> <li>- Pre Selección de proveedores.</li> <li>- Negocia precio, servicio, calidad, crédito.</li> <li>- Recibe la visita de proveedores habituales y potenciales.</li> <li>- Visita los centros de abastecimiento en búsqueda de novedades, alternativas y precios.</li> <li>- Compara las ofertas.</li> <li>- Elabora y envía requisiciones (orden de compra) para las compras autorizadas.(proveedores seleccionados)</li> <li>- Seguimiento y reclamación de los pedidos.</li> <li>- Maneja el programa de stock utilizado en el establecimiento.</li> <li>- Coordina con el depósito las actividades para cambio de mercaderías.</li> <li>- Media entre el área de finanzas y el proveedor en caso de eventualidades con el pago.</li> </ul>





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO**

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

Ayudante de depósitos (almacenes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe las mercaderías entregadas por los proveedores.</li> <li>- Comprueba los pedidos verificando peso, calidad y precio de las mercaderías que le son entregadas.</li> <li>- Recoge la remisión o factura del proveedor.</li> <li>- Verifica la remisión contra la orden de compra.</li> <li>- Almacena las mercaderías recepcionadas siguiendo las normas de salubridad y seguridad.</li> <li>- Prepara las reposiciones de insumos para los distintos departamentos del establecimiento.</li> <li>- Suministra, previa entrega del vale de pedido, los artículos necesarios a los departamentos.</li> <li>- Ayuda en la toma de inventario.</li> </ul>
Jefe de Depositos (almacenes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifica su trabajo de acuerdo a la previsión de número y volumen de servicios a prestar por los departamentos y secciones consumidoras.</li> <li>- Prevé la organización espacial para que cada producto sea depositado en un lugar concreto ordenado por sectores.</li> <li>- Realiza los pedidos reposición de stock al departamento de compras.</li> <li>- Se ocupa de la gestión de stock (mínimos y máximos).</li> <li>- Controla y lleva cuenta cuantitativa de las roturas y pérdidas.</li> <li>- Realiza la carga de stock luego de la recepción de mercaderías. (con ayuda del sistema operativo informático).</li> <li>- Crea una ficha para cada artículo nuevo que sea adquirido por el establecimiento.</li> <li>- Se asegura de que el sistema informático refleje diariamente las entradas y salidas de stock.</li> <li>- Actualiza la ficha de los proveedores.</li> <li>- Maneja el listado de devoluciones.</li> <li>- Realiza seguimiento de las devoluciones internas (de los departamentos al depósito).</li> <li>- Coordina con el departamento de compras la resolución de los caso de devolución y/o cambio de mercaderías.</li> <li>- Efectúa inventarios físicos mensualmente.</li> <li>- Verifica la observancia de las normas de almacenamiento, orden y limpieza de los depósitos.</li> <li>- Establece horarios para la entrega y recepción de mercaderías.</li> <li>- Aprueba las trasferencias de los insumos a los departamentos.</li> <li>- Se asegura de que nada salga de los depósitos sin el vale de trasferencia interna correctamente cumplimentada.</li> </ul>

Actividades realizadas en el Departamento de Recepción conjuntamente con los otros departamentos del Hotel:

Departamento relacionado	Actividades
Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación de compras de grandes volúmenes.</li> <li>- Aprobación de compras excepcionales.</li> <li>- Firma de las órdenes de compra.</li> <li>- Provisión, rendimiento y reposición de los fondos de caja chica.</li> <li>- Conocimiento de las posibilidades financieras del establecimiento.</li> </ul>





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO**

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alerta sobre las oscilaciones de precios en materias primas por la temporada</li> <li>- Conocimiento de los términos de negociación de la empresa.</li> <li>- Coordinación los acuerdos de pago a proveedores. (tiempos mínimos de crédito, demoras en el pago, pagos parciales o en cuotas, canjes, u otras formas de pago).</li> <li>- Sistematizar esfuerzos con el área contable para cumplir con la documentación legal requerida.</li> <li>- Comunicación de los documentos contables pendientes de recepción.</li> <li>- Supervisión de los inventarios físicos mensuales.</li> </ul>
Recepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar el informe de la previsión de ocupación.</li> </ul>
Alimentos y Bebidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar el informe del número de llegadas previstas del día.</li> <li>- Solicitar el informe de llegada de grupos.</li> <li>- Acompañamiento en la recepción de las materias primas perecederas.</li> <li>- Determinación de estándares de calidad para los alimentos.</li> <li>- Determinación de las bebidas (con las marcas) que compondrán la oferta de bebidas.</li> </ul>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir comunicado de llegada de proveedores que ingresan al hotel.</li> <li>- Solicitar apoyo para situaciones fuera de control.</li> <li>- Control de la disposición final de los desperdicios y embalajes.</li> </ul>

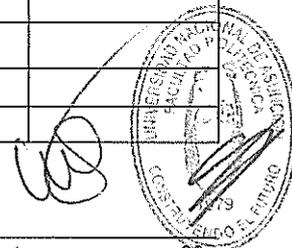
### Evaluación

#### Criterios e indicadores de Evaluación

**Consigna:** La lista de indicadores será ponderada con 1 o 0. En caso que se evidencie el cumplimiento del indicador se le asignará 1 (un) punto; sin embargo, la no evidencia del indicador se representará con 0 (cero). Se contabilizarán los puntos logrados para determinar la nota/calificación final conforme a la siguiente escala.

Puntaje logrado	Calificación / nota
16	5
14 - 15	4
12 - 13	3
11	2
Menos de 11 puntos	1

Criterios	Indicadores	Punto asignado
<b>1. Presentación física</b>	a. Vestimenta apropiada.	
	b. Peinado adecuado.	
	c. Maquillaje propicio.	
<b>2. Responsabilidad</b>	a. Puntualidad.	
	b. Respeto de consignas.	
	c. Utilización del espacio y del tiempo.	
	d. Orden en el área de trabajo.	
	e. Pro actividad.	





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

3. Actitud	a. Actitud con el cliente.	
	b. Dinamismo.	
	c. Calidad de trabajo, destreza y rapidez.	
	d. Independencia.	
	e. Motivación para aprender.	
	f. Trabajo en equipo.	
4. Manejo de procedimientos	a. Seguimiento de los manuales operativos del departamento.	
	b. Manejo del sistema informático.	
	c. Comunicación fluida compras-depósito.	
	d. Comunicación con los proveedores.	
	e. Participación del inventario físico.	
	f. Cuidado de la documentación.	
	g. Registro de las operaciones.	
	h. Seguimiento de las normas establecidas para el correcto almacenamiento de las mercaderías.	
Total de puntos logrados		
Calificación		

Los puntos a evaluar dependerán de la Empresa donde realizan la pasantía y las posibilidades dentro de la misma.

Carrera Gestión de la Hospitalidad

Asignatura: Turismo III

Programa de pasantía

**Objetivo General:**

- Realizar prácticas profesionales en instituciones u organismos vinculados al turismo nacional o internacional.

**Objetivos específicos:**

- Identificar la implicancia de las organizaciones e instituciones gubernamentales o privadas con el turismo.
- Adquirir técnicas para la realización de estudios necesarios para la realización de proyectos turísticos.
- Desarrollar destrezas para el desempeño de tareas y procedimientos de trabajo.
- Garantizar calidad en la prestación de servicio durante la pasantía.





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN FACULTAD POLITÉCNICA CONSEJO DIRECTIVO

### Observación:

#### 1. El estudiante debe:

- Cumplir una carga horaria de 80 horas.
- Adaptarse al sistema de trabajo de la institución.
- Respetar las normativas y reglamentos de la misma.
- Realizar las tareas pertinentes que se le asigne dentro del programa de actividades.
- Tomar notas de los datos solicitados.
- Sacar fotografías si es permitido.
- Elaborar un informe de pasantía.

#### 2. El informe de pasantía deberá contemplar los siguientes puntos:

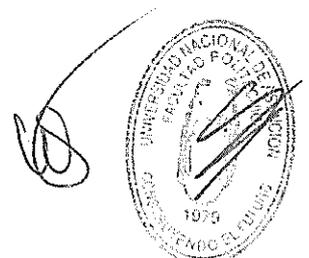
- Nombre de la institución.
- Características y Actividades de la misma.
- Ubicación
- Organigrama y plano de ubicación

### Antes de iniciar la pasantía tener en cuenta:

Presentación Personal - damas:

1. Higiene personal, ducha diaria antes y después del servicio, higiene dental.
2. Maquillaje discreto, base, rubor natural, mascara de pestanas, cejas pulidas, labial natural.
3. Cabello recogido sin pelos sueltos en el rostro, sin coloración fantasía, y de tener coloración, las raíces no deberán ser notorias.
4. Tatuajes y piercing visibles prohibidos.
5. No utilizar joyas o distintivos religiosos, políticos, etc.
6. Aros discretos, anillo de alianza y reloj permitidos.
7. Uniforme impecable, completo, planchado.
8. Utilizar placa distintiva con nombre y apellido.
9. Media color piel.
10. Zapatos lustrados y en perfectas condiciones, con un taco de 5 a 10 cm.
11. Uñas limpias, cortas y naturales, de tener barniz deberá ser un color discreto o rojo y mantenimiento diario.
12. Uso de desodorante obligatorio, los perfumes utilizados deben ser discretos.
13. Sonrisa calurosa y natural en todo momento.

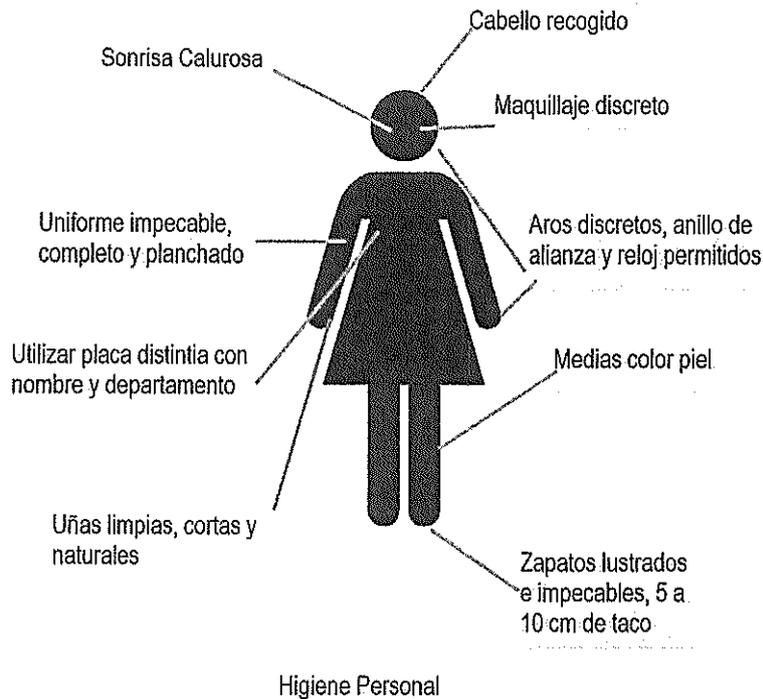
\* El código de vestimenta de la Empresa deberá ser respetado. Si la Empresa no proporciona el uniforme se recomienda: pantalón negro de vestir, camisa blanca, chaqueta negra, pañuelo discreto, zapato cerrado negro con taco moderado, media color piel, pelo recogido en rodete.





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN FACULTAD POLITÉCNICA CONSEJO DIRECTIVO



### Presentación Personal - caballeros:

1. Higiene personal, ducha diaria antes y después del servicio, higiene dental.
2. Cabello corto y bien peinado.
3. Afeitado diario de barba y bigote, de tener barba y/o bigote deberán ser bien mantenidos y peinados, en perfecto estado desde el primer día hasta el último día. El estudiante no puede dejar crecer los vellos faciales durante la pasantía.
4. No utilizar joyas, solamente la alianza de bodas está permitida.
5. Uniforme impecable, completo, planchado.
6. Utilizar placa distintiva con nombre y apellido.
7. Media negra.
8. Zapatos lustrados y en perfectas condiciones, recomendado con un taco de 1 a 2 cm.
9. Reloj de muñeca discreto obligatorio para manejar los tiempos.
10. Uñas limpias, cortas y naturales, sin barniz.
11. Uso de desodorante obligatorio, los perfumes utilizados deben ser discretos.
12. Sonrisa calurosa y natural en todo momento.

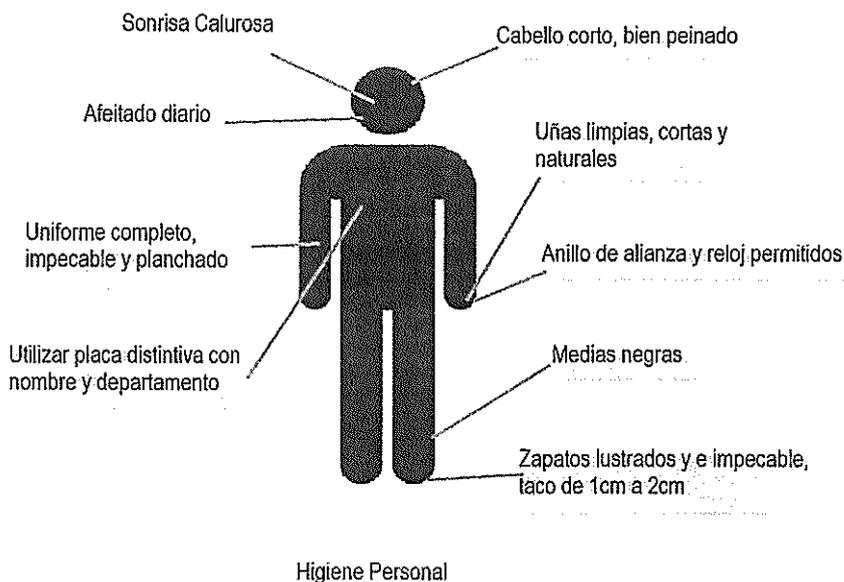
\* El código de vestimenta de la Empresa deberá ser respetado. Si la Empresa no proporciona el uniforme se recomienda: traje de vestir de color negro o azul oscuro, camisa blanca, corbata de tonos discretos, zapato de vestir negro con un pequeño taco, media color negro.





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN FACULTAD POLITÉCNICA CONSEJO DIRECTIVO



### ACTIVIDADES

1. Colaborar en actividades realizadas por el organismo o institución.
2. Desempeñar tareas asignadas en tiempo y forma.
3. Recabar datos específicos de una zona turística.
4. Acompañar proyectos realizados por la institución.
5. Preparar programas de actividades.
6. Diseñar circuitos turísticos y croquis de ubicación digital.
7. Elaborar paquetes turísticos.
8. Preparar plan de trabajo con la comunidad afectada por un proyecto turístico.
9. Elaborar planes de promoción de actividades.
10. Diseñar y evaluar encuestas.
11. Realizar inventarios turísticos.
12. Realizar entrevistas.
13. Preparar informes sobre las actividades realizadas en la pasantía.

### Evaluación

#### Crterios e indicadores de Evaluación

**Consigna:** La lista de indicadores será ponderada con 1 o 0. En caso que se evidencie el cumplimiento del indicador se le asignará 1 (un) punto; sin embargo, la no evidencia del indicador se representará con 0 (cero). Se contabilizarán los puntos logrados para determinar la nota/calificación final conforme a la siguiente escala.





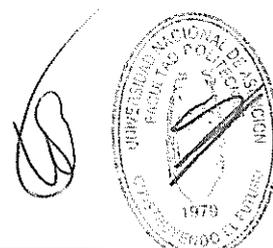
Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

Puntaje logrado	Calificación / nota
16	5
14 - 15	4
12 - 13	3
11	2
Menos de 11 puntos	1

Cráterios	Indicadores	Punto asignado
1. Presentación Personal	a. Vestimenta apropiada.	
	b. Peinado adecuado.	
	c. Maquillaje propicio * mujeres.	
2. Responsabilidad	a. Puntualidad.	
	b. Respeto de consignas.	
	c. Uso correcto de tiempos.	
3. Actitud	a. Trabajo en equipo.	
	b. Motivación.	
4. Manejo de procedimientos	a. Recibimiento físico.	
	b. Recibimiento telefónico.	
	c. Conocimientos teóricos sobre proyectos turísticos.	
	d. Manejo del herramientas informáticas	
	e. Capacidad de planear el análisis de una zona turística.	
	f. Uso de vocabulario técnico.	
	g. Conocimiento de los puntos turísticos principales y actividades.	
	h. Conocimientos sobre inventario turístico.	
	i. Manejo sobre realización de encuestas.	
	j. Conocimiento sobre programas de actividades turísticas y culturales.	
	k. Capacidad para elaborar informes de trabajo.	
<b>Total de puntos logrados</b>		
<b>Calificación</b>		

Los puntos a evaluar dependerán de la Empresa donde realizan la pasantía y las posibilidades dentro de la misma.





Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN**  
**FACULTAD POLITÉCNICA**  
**CONSEJO DIRECTIVO**

Carrera Gestión de la Hospitalidad  
**Asignatura: Sanidad Alimentaria**  
**Programa de pasantía**

**Objetivos General:**

- Conocer los procedimientos higiénicos sanitarios de la producción de alimentos en un servicio de alimentación.

**Objetivos específicos:**

- Conocer el flujograma de procesos de servicios de alimentación de hospitalaria.
- Conocer los métodos de recepción de materia prima, con respecto a la calidad higiénica sanitaria de la materia.
- Conocer los diferentes métodos de conservación de alimentos perecederos e imperecederos.
- Conocer y realizar los procesos de distribución de raciones de alimentos.
- Conocer las áreas de la línea de producción principal y secundaria de un servicio de alimentación y sus zonas previas de preparaciones.
- Conocer y realizar los procedimientos de higiene y desinfección de utensilios de pacientes y funcionarios de un servicio de alimentación hospitalaria.
- Conocer y aplicar los principios de control de calidad y la normativa aplicable a higiene y sanidad.

**Observación:**

1. El estudiante debe:

- Cumplir una carga horaria de 60 horas.
- Adaptarse al sistema de trabajo del establecimiento.
- Respetar las normativas y reglamentos de la misma.
- Realizar las tareas pertinentes que se le asigne dentro del programa de actividades.
- Tomar notas de los datos solicitados.
- Sacar fotografías si es permitido.
- Elaborar un informe de pasantía.

2. El informe de pasantía deberá contemplar los siguientes puntos:

- Nombre del establecimiento.
- Número de camas.
- Número de comensales, pacientes y funcionarios.
- Número de funcionarios de la cocina.
- Tipos de menús.
- Programa de capacitación de higiene y saneamiento ambiental.
- Higiene del personal.
- Organigramas y Manual de funciones de procedimientos operativos estandarizados.
- Equipamiento Industrial (permanente).
- Equipamiento y mobiliario no permanente (móvil).
- Infraestructura edilicia condiciones.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

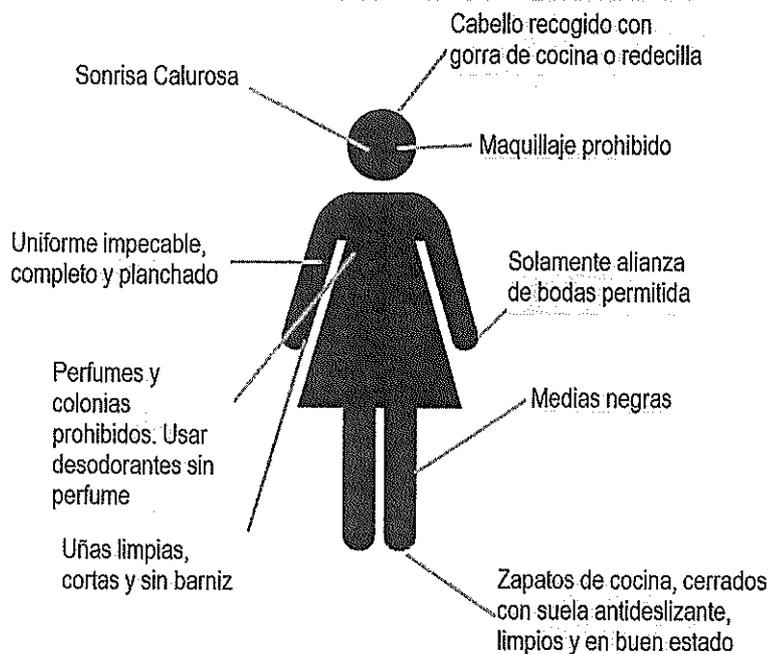
**Antes de iniciar la pasantía tener en cuenta:**

Presentación Personal - damas:

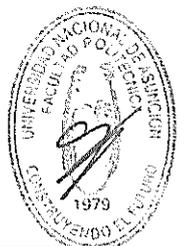
1. Higiene personal, ducha diaria antes y después del servicio, higiene dental.
2. Maquillaje prohibido.
3. Cabello recogido sin pelos sueltos en el rostro, con gorra de cocina o redecilla.
4. No utilizar joyas, solamente la alianza de bodas está permitida.
5. Uniforme impecable, completo, planchado, pantalón de cocina no inflamable, chaqueta de cocina con identificación.
6. Media color negro.
7. Zapato de cocina, cerrado con suela antideslizante, limpio y en buen estado.
8. Uñas limpias, cortas y naturales, sin barniz.
9. Uso de desodorante obligatorio.
10. Uso de perfume o colonia prohibido.
11. Uniforme: pantalón de cocina no inflamable, chaqueta de cocina con identificación: delantal de cintura, 2 paños de cocina.
12. Sonrisa calurosa y natural en todo momento.

\* El código de vestimenta de la Institución deberá ser respetado. Si la Institución no proporciona el uniforme se recomienda: pantalón negro de cocina, chaqueta blanca de cocina, zapato negro sin apertura, medias color negro, pelo recogido en rodete, gorro de cocina, delantal, 2 paños de cocina. Está prohibido utilizar el uniforme de cocina fuera del área de trabajo.

Uniforme de cocina: pantalón de cocina no inflamable, chaqueta de cocina con identificación, delantal de cintura, 2 paños de cocina



Higiene Personal





## UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN FACULTAD POLITÉCNICA CONSEJO DIRECTIVO

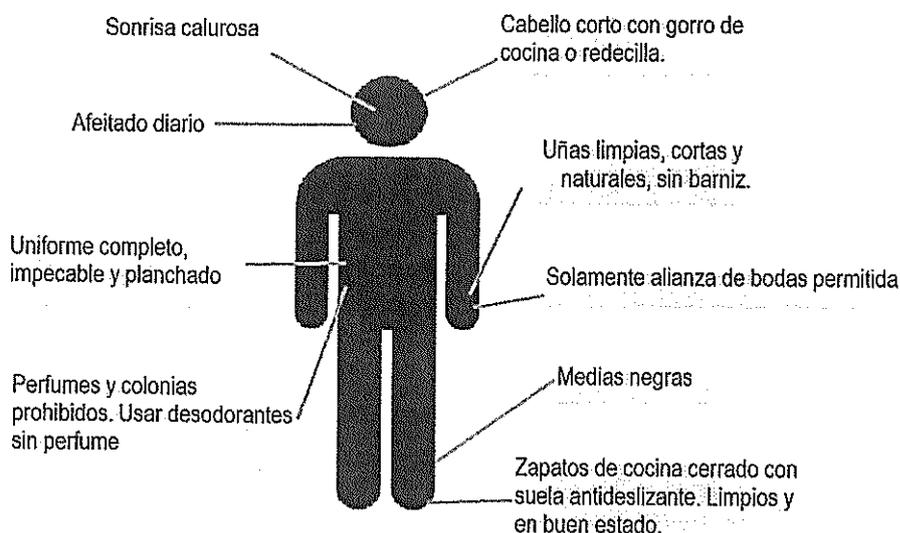
Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

### Presentación Personal - caballeros:

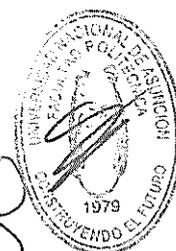
1. Higiene personal, ducha diaria antes y después del servicio, higiene dental.
2. Cabello corto y gorro de cocina o redecilla.
3. Afeitado diario de barba y bigote, de tener barba y/o bigote deberán ser bien mantenidos y peinados, en perfecto estado desde el primer día hasta el último día. El estudiante no puede dejar crecer los vellos faciales durante la pasantía.
4. No utilizar joyas, solamente la alianza de bodas está permitida.
5. Uniforme impecable, completo, planchado.
6. Media negra.
7. Zapato de cocina, cerrado con suela antideslizante, limpio y en buen estado.
8. Unas limpias, cortas y naturales, sin barniz.
9. Uso de desodorante obligatorio.
10. Uso de perfume o colonia prohibido.
11. Uniforme: pantalón de cocina no inflamable, chaqueta de cocina con identificación: delantal de cintura, 2 paños de cocina.
12. Sonrisa calurosa y natural en todo momento.

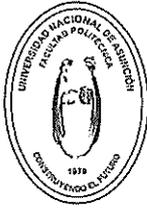
\* El código de vestimenta de la Institución deberá ser respetado. Si la Institución no proporciona el uniforme se recomienda: pantalón negro de cocina, chaqueta blanca de cocina, zapato negro sin apertura, media color negro, pelo recogido en rodete, gorro de cocina, delantal, 2 paños de cocina. Está prohibido utilizar el uniforme de cocina fuera del área de trabajo.

Uniforme de cocina: pantalón de cocina no inflamable, chaqueta de cocina con identificación, delantal de cintura, 2 paños de cocina



Higiene Personal





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO**

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

**PROGRAMA DE ACTIVIDADES**

1. Recepción de materia prima. Métodos.
2. Almacenamiento de materia prima. Métodos.
3. Conservación de productos perecederos e imperecederos. Métodos.
4. Higiene y acondicionamiento de alimentos en el depósito.
5. Clasificación de los alimentos por fecha de elaboración y vencimiento.
6. Participar en la producción de alimentos, preparaciones previas y finales.
7. Servicios de distribución de alimentos a pacientes en salas de Internados.
8. Servicio de mozo en comedor de funcionarios.
9. Limpieza y desinfección de utensilios, y áreas.

**Evaluación**

**Criterios e indicadores de Evaluación**

**Consigna:** La lista de indicadores será ponderada con 1 o 0. En caso que se evidencie el cumplimiento del indicador se le asignará 1 (un) punto; sin embargo, la no evidencia del indicador se representará con 0 (cero). Se contabilizarán los puntos logrados para determinar la nota/calificación final conforme a la siguiente escala.

Puntaje logrado	Calificación / nota
16	5
14 - 15	4
12 - 13	3
11	2
Menos de 11 puntos	1

Criterios	Indicadores	Punto asignado
1. <b>Presentación Personal</b>	a. Higiene personal.	
	b. Uniforme completo y elementos de trabajo.	
2. <b>Responsabilidad</b>	c. Puntualidad.	
	d. Independencia.	
	e. Sentido de responsabilidad.	
3. <b>Actitud</b>	f. Trabajo en equipo.	
	g. Organización y orden del servicio.	
	h. Manejo de tiempos	
	i. Proactividad, capacidad de análisis y anticipación.	
4. <b>Manejo de procedimientos</b>	j. Conocimientos de tareas del cargo.	
	k. Comprensión de consignas.	
	l. Destreza y rapidez para los cortes y pelados.	
	m. Calidad de trabajo durante la mise en place.	
	n. Elaboración de platos fríos o calientes.	
	o. Higiene de trabajo limpieza.	
	p. Capacidad de análisis y anticipación.	
<b>Total de puntos logrados</b>		
<b>Calificación</b>		

Los puntos a evaluar dependerán de la Institución donde realizan la pasantía y las posibilidades dentro de la misma.

