PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE GUIA 4-

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Técnico en Servicios de Recepción Hotelera
- **Código del Programa de Formación:** 633400
- **Nombre del Proyecto:** Prestación del Servicio de Recepción Hotelera bajo estándares de Calidad y Sostenibilidad
- **Fase del Proyecto:** Ejecución
- **Actividad de Proyecto:** Realizar el registro de llegada y salida del huésped según protocolos de servicio, normatividad vigente y requisitos legales.
- **Competencia:**
  - Reserva de servicios de alojamiento
  - Registro de huéspedes
  - Manejo de caja
  - Generación de hábitos saludables de vida

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Operar software hotelero de acuerdo con manuales de operación y procedimientos establecidos.
  - Realizar check in al huésped de acuerdo con protocolos de servicios, procedimientos técnicos y normatividad.
  - Brindar en español e inglés información turística del destino según el contexto local.
  - Atender en lengua inglesa los servicios de recepción hotelera empleado estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma.
  - Registrar movimientos de caja según la naturaleza del mismo, normativa y el procedimiento técnico.
  - Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.
  - Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.
  - Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.
  - Implementar un plan de Ergonomía y Pausas Activas según las características de la función productiva.
  - Duración de la Guía: 96 horas (reserva de servicios de alojamiento), 336 horas (registro de huéspedes), 48 horas (manejo de caja), 48 horas (generación de hábitos saludables de vida). Total de horas: 528 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado Aprendiz

En esta guía encontrará una serie de actividades que lo llevarán a alcanzar los resultados de aprendizaje del programa de formación y cuyo objetivo es que adquiera o fortalezca los conocimientos, las habilidades y las destrezas que le permitan desempeñarse de manera eficiente al momento de prestar el servicio de recepción hotelera, así mismo se busca que logre comunicarse en español e inglés de manera asertiva con huéspedes y clientes aplicando estándares de calidad que aporten a la sostenibilidad del establecimiento.

Para alcanzar el objetivo propuesto es indispensable que desarrolle de manera organizada, colaborativa y oportuna las actividades planteadas en esta guía, así mismo tenga presente que cuenta con acompañamiento del equipo de instructores. Es importante que esté dispuesto a utilizar las herramientas tecnológicas que reciba en formación y otras que de manera autónoma explore en el entorno Tic.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



https://conceptodefinicion.de/wp-content/uploads/2013/09/check-in-2.jpg

3.1 - Actividades de reflexión inicial

Las funciones de la Recepción en un Hotel o establecimiento de hospedaje se identifican con el cumplimiento de las etapas que constituyen el ciclo de estadía del huésped que son: Preventa de habitaciones o proceso de reservas, Registro de entrada, Atención a solicitudes del huésped, control de ocupación y por último registro de salida del huésped. La aplicación de este ciclo estructura las funciones básicas de la recepción, para desarrollar estas funciones es necesario disponer de equipos de comunicación adecuados, un software hotelero, los procedimientos de información que generen la documentación necesaria para ejercer el control de la operación y por último lo más importante un personal con un perfil orientado al servicio y atención al huésped.
El personal de recepción está literalmente al frente de lo que llamamos la línea de imagen o cara del Hotel, por esta razón la variedad de talentos y habilidades necesarias para satisfacer a los huéspedes hace que el trabajo de la recepción sea interesante y gratificante.

A continuación se presenta el siguiente video

https://www.youtube.com/watch?v=s3aR3yP4aKg&list=PLBMELiodbiJYb6naGnZSgBv3J45-OLntj,

Analice las actitudes, comportamientos y acciones realizadas por el recepcionista. Elabore un lista de los aspectos con los cuales esta y no está de acuerdo; y cómo esos aspectos pueden fortalecer o debilitar la calidad en el servicio al huésped.

- **Ambiente Requerido**: Aula dotada con equipos de cómputo.

- **Materiales:** Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz, papel periódico, bond o cartulina, marcadores, tijeras, recortes de revistas.

3.2.Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

- **Descripción de la Actividad:**

1. Lea con atención el siguiente caso y analice la situación.

Una pareja de novios planea casarse en el mes de diciembre, contratan un organizador de bodas para que los asesore y se haga cargo de todos los detalles incluida la luna de miel. El organizador les realiza una reserva para la noche de bodas en un hotel cinco (05) estrellas para dos noches tres días, que incluye: lencería especial, arreglos florales, masajes, uso de zonas húmedas, alimentación en plan americano, botella de champaña, canasta de frutas, traslados hotel aeropuerto.

El día de la boda todo transcurre según lo planeado, sin embargo, en la noche de bodas al llegar al hotel el recepcionista no encuentra la reserva, y les solicita un soporte que confirme la garantía de la misma. Inmediatamente la pareja se comunica con el organizador de la boda, quien les envía por WhatsApp los soportes respectivos.

Para resolver la situación el hotel realizó cortesía de una noche adicional por lo sucedido.

2. En grupos de trabajo y teniendo en cuenta la situación anterior realice una lluvia de ideas de las posibles causas que generaron la situación y proponga estrategias de mejora para que este tipo de situaciones no se repitan.
3. Socialice la actividad ante el instructor y los demás compañeros.

-Ambiente Requerido: Aula convencional

-Materiales: Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz.

3.3 Actividades de apropiación y transferencia del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

3.3.1. Lea el material denominado Manual De Procesos ;registro de entrada del huésped, entregado por el instructor; escuche atentamente la explicación del instructor y realice el diligenciamiento de formatos. Complemente la información con los videos presentados por el instructor.

Posteriormente el instructor dará las instrucciones correspondientes para la toma de evidencias de desempeño del proceso de registro del huésped.

Indague sobre los siguientes temas de acuerdo a la directriz del instructor

- Registro hotelero: naturaleza jurídica, componentes, obligaciones y derechos del hotelero
- Obligaciones y derechos del huésped
- Decreto 2119 del 15 de noviembre de 2018 -Ministerio de comercio, industria y turismo
- Normatividad u obligaciones para el registro de datos de huéspedes extranjeros
- Check in de grupos.

Actividad No 3.3.2: Normatividad para manejo de huéspedes y extranjeros

A continuación se presenta el siguiente estudio de caso

Usted recibe el turno de 2.00 pm a 10.00 pm, su compañero le informa sobre las siguientes actividades pendientes:

Se recibe el grupo de la Universidad del Valle, el cual está conformado por 50 personas y un líder, en la mañana han realizado check-in 25 personas, las personas faltantes informan llegar a las 4.00 pm por dificultades en la vía. Llegada las 4.00 de la tarde se presenta el resto del grupo, se les hace entrega de las tarjetas de cada habitación y se procede a firmar la tarjeta de registro hotelero.

Llegado el día de salida del huésped, se reciben las habitaciones, se aplica el protocolo de despedida y se acompaña al grupo para apoyar el manejo de equipajes. Al analizar la cuenta del grupo de la universidad, el acuerdo era pago al finalizar la estadía 8 días después, como soporte se debía anexar las tarjetas de registro hotelero previamente firmadas por cada integrante, sin embargo al momento de revisar las tarjetas de registro, hacían falta la siguiente información.

- Firma del huésped
- Tarifa Promedio
- Número de la habitación
- Nacionalidad
- Fecha de entrada
- Fecha de salida.

A criterio propio, usted como futuro recepcionista piensa sobre.

1. Las implicaciones legales podría tener el establecimiento por falta de la información en el registro hotelero

2. Las falencias existe por parte del recepcionista, al momento de manejar la documentación e información del grupo. Enumere paso a paso que habría hecho usted para que la novedad no se presentara.

3. En el cobro del servicio hotelero, la falta de firma e información daría a lugar para que la empresa ¿Tomará la decisión de no querer pagar? Justifique su respuesta.

Socialicen las conclusiones de su grupo de trabajo con los demás compañeros , utilizando diferentes técnicas didácticas.

RAP: Operar software hotelero de acuerdo con manuales de operación y procedimientos establecidos.

Actividad de aprendizaje 1: Registrar en software hotelero procedimientos de reservas y recepción de acuerdo a protocolos informáticos y políticas de seguridad.

Actividad 3.3.3. Software hotelero

Conforme grupos de trabajo y consulte las siguientes páginas sobre Software de Gestión Hotelera:

- http://revistalabarra.com/guia/files/documents/105.pdf
- https://oneplace.mx/los-5-mejores-software-hoteleros/
- https://www.cloudbeds.com/es/property-management-system/
- https://www.siteminder.com/es/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=SM_G_AMER_LATAM_Spanish_Generics_Products_Others_%5BBMM%5D&gclid=EAIaIQobChMIjbmDnr_75AIVkYFaBR3t0ABlEAAYASAAEgINdPD_BwE&gclsrc=aw.ds

De los aplicativos consultados, seleccione tres modelos y diligencie la siguiente matriz:

NOMBRE	FUNCIONES	CARACTERÍSTICAS	MODULOS OPERATIVOS	IMAGEN

Socialice la actividad ante el instructor y los demás compañeros.

-Ambiente Requerido: Aula dotada con equipos de cómputo.

-Materiales: Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz.

Actividad 3.3.4. Realizar check-in con base a procedimientos técnicos y normatividad.

Teniendo presente la actividad sobre procesos de Check-in, los aprendices realizarán las Simulaciones de los siguientes procedimientos utilizando el software hotelero o manualmente, según sea el caso

Reservas individuales
Reservas de grupo
Consultas de Reserva y modificaciones

- Check In Individuales, Acompañantes, etc
- Check In rápidos de Grupos
- Crear folios
- Transferencia de cargos
- Cambios de habitación
- Abonos, depósitos, pagos totales de garantías pendientes
- Verificación de estado de habitaciones para proceder a validar el ingreso del huésped
- El Uso de Planos para ver estado de habitaciones según ama de llaves, recepción, etc., distribución, etc.
- Impresión de tarjeta de registro antes o durante el registro.
- Definición de folios individuales, de Compañía; Extras y Maestros
- Apertura de eventos varios

RAP: Brindar en español e inglés información turística del destino según el contexto local.

Actividad No 4: Identificar los componentes del turismo.

Los aprendices analizaran el siguiente video, https://www.youtube.com/watch?v=zKzSOnqaN6o, identificando que servicios turísticos se han ofrecido a ese grupo de turistas, esa identificación de servicios se enlistan en un documento, realizando la comparación de cómo el turismo se relaciona con la hotelería, y cuál es el papel de la hotelería dentro de la actividad turística.

Al socializar con el instructor el desarrollo y las conclusiones de la actividad, se complementara los conceptos teóricos sobre

- Definición de Turismo
- Importancia del turismo
- Tipologías de Turismo: características
- Sistema turístico, cadena de valor.

Al trabajar los conceptos a través de diferentes fuentes de información brindadas por el instructor, se procederá a realizar un mapa mental con gráficas, donde se explique como la Hotelería hace parte de un sistema turístico, como aporta a que se desarrolle la actividad turística y cómo aporta la Hotelería a la cadena de valor tanto para el huésped como a la dinámica turística.
La actividad se socializara ante el grupo de formación, llegando a aportes y conclusiones a sus compañeros de grupo

Actividad No 5: Identificar los atractivos turísticos de la ciudad.(español e ingles)

Los aprendices analizaran un grupo de imágenes donde se relacionan diferentes sitios con diversos componentes: Culturales, Naturales, arqueológicos, sociales. A partir de cada imágenes enlistaran en un documento que sensación o idea les genera, porque les gusta o porque no les gustas, si les dieran a elegir cual elegirían y porque, que expectativas tendrían sobre la elección que realizaron si llegaran a estar en ese espacio de manera real.

El instructor acompañara a sus aprendices en el análisis del sector en donde están ubicados, clasificaran los sitios que podrían tener componentes significativos que llamarían la atención para visitar y como esos sitios apoyan al desarrollo de la actividad hotelera

Al socializar con el instructor el desarrollo y las conclusiones de la actividad, se complementara los conceptos teóricos sobre

- Atractivo turístico: definición
- Clasificación de atractivos turísticos
- Bienes y recursos
- Zonas turísticas
- Características, importancia, ubicación, horarios y tarifas,
- Recomendaciones para la visita y de seguridad.

Al trabajar los conceptos a través de diferentes fuentes de información brindadas por el instructor, los aprendices presentaran una matriz de información, realizando la comparación de los diferentes atractivos turísticos de la región, igualmente se realizará un análisis de las características de los atractivos turísticos de su región y se presentará una idea como esos atractivos con esas características podrían ser de apoyo para potencializar tanto el turismo como la actividad hotelera

Actividad No 6: Promover los atractivos turísticos de la ciudad y brindar orientaciones de ubicación y seguridad. (español e ingles)

Los aprendices analizaran una serie de rutas de desplazamiento de su localidad, las cuales tendrán un punto de llegada y un punto de salida, se solicitará en un tiempo máximo de 5 minutos, indicarle a sus

compañeros de formación como llegar, esquematizando en el tablero toda la ruta a realizar, esa ruta deberá contener puntos de referencia.

Partiendo de las conclusiones y de lo compartido con los demás compañeros de formación, se trabajara con apoyo de diferentes técnicas didácticas los siguientes conceptos

- Ubicación espacial: concepto, puntos cardinales
- Técnicas de ubicación y orientación
- Puntos de referenciación en el destino, mapas turísticos

Como ejercicio se realizarán salidas a dos puntos principales de la ciudad, donde se aplicaran ejercicios de ubicación y orientación, puntos de referenciación en el destino, utilizando como herramienta mapas turísticos de su región

RAP: Atender en lengua inglesa los servicios de recepción hotelera empleado estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma.

Actividad No 7: Informar al huésped los servicios de recepción hotelera, empleado estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma.

Actividad 7.1: Alistamiento y warm up

El instructor puede presentar el siguiente video acerca de los diferentes tipos de casas y sus distintas partes. Se deben realizar preguntas de comprensión y tratar de extraer algunas palabras relacionadas con las cosas que se pueden encontrar en cada una de las partes de la casa y las actividades que se pueden realizar.
https://www.youtube.com/watch?v=dx6M5O8SOZY

El instructor escribirá diferentes sitios del hotel en el tablero. A su vez, escribirá diversos artículos que son propios de cada lugar para que los aprendices organicen los ítems de acuerdo a su respectivo lugar. Después de clasificar los objetos, los aprendices socializaran sus respuestas en parejas para luego compartir sus respuestas con el resto de la clase. Si se cuenta con tablero digital, se puede realizar un juego a través de Smartnotebook

Ejemplo:

The bathroom, the living room, the dining room, the attic, the garage, the basement, the bedrooms, the kitchen	*Towels, old things, hangers, closets, chest of drawers, tools, knives, an oven, beds, a table and chairs, a sofa, a toilet, a car, a motorbike*

Actividad 7.2: talking about services in the hotel

Alistamiento y warm up: realice preguntas a los aprendices acerca de las diferentes partes del hotel SENA, los amenities, las habitaciones y los servicios que ofrece:

- ***What kind of facilities are there at SENA hotel?***
  - ***Is there a swimming pool at SENA hotel?***
- ***What kinds of rooms, facilities and services are offered?***
  - ***Which amenities are included in the rooms?***
    - ***How much is a room at SENA hotel?***

Actividad 7.3: talking about interesting places

Alistamiento y warm up: inicialmente, el instructor puede realizar una actividad de ahorcado para deletrear vocabulario relacionado con los lugares de interés de una ciudad. Posteriormente, se puede estudiar el vocabulario con actividades en agenda web y en quizlet:

- https://agendaweb.org/vocabulary/places_city-exercises.html
- https://quizlet.com/193263271/flashcards

Actividad 7.4: Captains and shooters

El instructor explicará a los aprendices los detalles de un juego llamado "captain and shooters") los aprendices se organizaran en grupos de 5 en los cuales seleccionaran un "captain" y varios "shooters". El instructor llamara a los "captains" de cada equipo y les dará el nombre de un lugar en el hotel. Los "captains" deben informar al resto de su grupo sobre qué lugar de fue elegido para que estos busquen en un tiempo de 5 minutos la mayoría de vocabulario que puedan. Una vez pasen los 5 minutos, los grupos harán una lluvia de ideas para hacer listas del vocabulario buscado. El instructor asignará puntos por cada término y brindará retroalimentación. Se deben realizar varias rondas para cubrir la mayor parte del vocabulario.

Actividad 7.5: Homes in Britain

El instructor puede presentar el siguiente video acerca de los diferentes tipos de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, las distintas áreas que lo conforman y los diferentes servicios que ofrece. Se deben realizar preguntas de comprensión y tratar de extraer algunas palabras relacionadas con las cosas que se pueden encontrar en cada una de las partes de la casa y las actividades que se pueden realizar.

https://www.youtube.com/watch?v=dx6M5O8SOZY

Actividad 7.6: guess about interest places

Los aprendices se dividen en grupos de 4 o 5 personas. De una bolsa, cada grupo tomará 3 papeles con nombres de lugares de interés en la ciudad. Cada grupo debe tomar turnos para hacer una descripción del lugar sin decir su nombre, los demás grupos deben realizar preguntas tipo: Can you see pictures?, Can you ride a bike?, etc… El grupo descriptor debe responder: Yes, you can; No, you can't. El grupo que más términos adivine será el ganador.

Actividad 7.7: getting to know house parts

1. Los aprendices deben realizar las actividades 1 a 8 de lectura y de comprensión auditiva consignadas en las dos primeras páginas del anexo 1 denominado: Las Palomas village. El archivo

de audio correspondiente se denomina listening 5.3. Asimismo, se debe explicar el uso de "there is/ are", junto con las actividades estipuladas en la presentación denominada Facilities and amenities.

2. El instructor debe asignar como tarea las actividades consignadas en las páginas 3 y 4 del anexo denominado: Las Palomas Village.

3. Si se cuenta con un ambiente de sistemas, se pueden realizar las siguientes actividades para practicar el uso de "there is/ are":

   https://www.englishexercises.org/makeagame/viewgame.asp?id=5272

   https://www.englishexercises.org/makeagame/viewgame.asp?id=1274

   https://www.englishexercises.org/makeagame/viewgame.asp?id=3020

   https://www.englishexercises.org/makeagame/viewgame.asp?id=4586

   https://www.englishexercises.org/makeagame/viewgame.asp?id=4627

   https://www.englishexercises.org/makeagame/viewgame.asp?id=1698

   https://www.englishexercises.org/makeagame/viewgame.asp?id=4272

4. Si se cuenta con el laboratorio de idiomas, se pueden realizar algunas de las actividades de las lecciones 1, 5, 6 y 7 del nivel básico y 3, 9 y 11 del nivel intermedio de Tell me More (se deben escoger las más sencillas).

5. Los aprendices harán un dibujo de la casa de sus sueños para practicar el vocabulario aprendido y presentarla a sus compañeros de clase. En la presentación, se debe hablar de cada una de las partes de la casa y de las cosas que hay en ellas.

Actividad 7.8: Preview the facilities, rooms and services of a hotel

1. Si se cuenta con un ambiente de sistemas o el laboratorio de idiomas, el instructor hará la presentación del siguiente video para conocer los distintos servicios o partes que tiene un hotel, realizando preguntas de comprensión (el video también se puede encontrar en formato AVI bajo el nombre de "Hotel facilities"): https://www.youtube.com/watch?v=kWZsnU8fjp4

2. El instructor puede presentar los distintos tipos de acomodación que se pueden ofrecer a través del sitio web del hotel Bansko en Bulgaria. Este es el link: http://www.banskohotelpremier.com/home.html

3. Los estudiantes deben formar 8 grupos para presentar cada uno de los tipos de acomodación que ofrece el hotel Bansko: Single Room, Double Room, Junior Suite, Prestige Junior Suite, Superior Suite, Executive Suite, Family Suite, y Grande Suite. El instructor debe hacer claridad acerca de los

puntos más importantes de cada uno de los tipos de acomodación

4. Sino se cuenta con un ambiente de sistemas, se debe utilizar el anexo 2 “Staying in hotels” y realizar las actividades propuestas.

Actividad 7.9: Talking about location of places

1. El instructor debe presentar el tema de preposiciones de lugar para hablar acerca de la ubicación de objetos dentro del ambiente de formación. Para ello, puede utilizar la presentación en Smartnotebook denominada: places in town.

2. A partir de la presentación, los aprendices se organizan en grupos para jugar escondidas con objetos en singular y plural que serán ocultados en el ambiente de formación.

3. Asimismo, los aprendices seguirán las instrucciones del instructor para dibujar distintos objetos enuna hoja de papel teniendo en cuenta las preposiciones de lugar.

Actividad 7.10: Giving directions

1. El instructor debe presentar el tema de preposiciones de movimiento para dar indicaciones para ir de un lugar a otro. Para ello, puede utilizar la segunda parte de la presentación en smart notebook denominada: places in town.
2. A partir de la presentación, los aprendices realizan una serie de actividades orales y escritas para comprender y dar indicaciones para ir de un lugar a otro.

RAP: Registrar movimientos de caja según la naturaleza del mismo, normativa y el procedimiento técnico.

Actividad de aprendizaje No 8: Clasificar los movimientos del área de caja, con base en manual de funciones y naturaleza del servicio hotelero

Actividad No 8.1.: Realizar operaciones matemáticas básicas para elaborar la cuenta del huésped.

Apropiarse del conocimiento de las operaciones básicas matemáticas (suma, resta, multiplicación, división, aplicación de porcentajes y regla de tres simple). Investigar en diferentes fuentes y de acuerdo con las indicaciones del instructor desarrollar taller de operaciones matemáticas básicas, de acuerdo con las necesidades del área.

Ejercicio 1: La señorita Claudia Hernández empleada de la Compañía Amigos de Colombia, ocupa la habitación 611, para una estancia de 3 noches. La tarifa corporativa para su empresa es de $150.000 con seguro hotelero incluido. Al registrarse hizo un depósito de $500.000. Calcular:

a- Valor total de la estadía.

b- Determinar si al hacer check-out la Sra. Hernández debe pagar excedente o se le debe hacer devolución. Establecer el valor.

Ejercicio 2: La Sra. Gloria Jiménez reservó una habitación sencilla en el Hotel Las Brisas por dos noches; la tarifa acordada es de $115.000 más iva. Doña Gloria, a última hora decidió viajar con su hijo de 12 años pero no realizó el cambio en su reservación. Al registrarse, pudieron hospedarla sin inconvenientes en una habitación con acomodación twin pero debe cancelar por el pax adicional $30.000. Adicionalmente durante su estadía, tuvo consumos por valor de $80.000. Determinar:

a- Valor de la habitación doble por noche.
b- Valor total del alojamiento.
c- Valor total de la estadía.

Ejercicio 3: El Sr. Carlos González se hospeda en el Hotel Colombia por cuenta de su empresa por dos noches; la tarifa corporativa de la habitación estándar sencilla es de $160.000. Para el fin de semana decide quedarse y traer a su familia por lo que alarga su estancia por dos noches. Para poder acomodarlo con su esposa y sus dos hijos, el hotel lo aloja en una habitación Jr. Suite. La tarifa Fin de Semana es de $170.000 para una o dos personas y cada persona adicional tienen un valor de $35.000. Adicionalmente tuvieron consumos por valor de $242.000 con impuestos incluidos. Determinar:
a- Valor de la estadía por cuenta de la empresa.
b- Valor de la estadía cuenta personal (familiar).
c- El Sr. González pagará el 60% de su cuenta personal con tarjeta de crédito y el 40% en efectivo. Determine el valor correspondiente a cada forma de pago.

Actividad No 8.2.: Reconocer las políticas de manejo de caja

Consulte los libros: Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos: recepción en alojamientos (UF0052) de Raúl Villanueva López https://login.bdigital.sena.edu.co/login?url=https://ebookcentral.proquest.com/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3212241 y Hotelería 4ta Ed. de Sixto Báez Casillas https://login.bdigital.sena.edu.co/login?url=https://ebookcentral.proquest.com/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3227395 que se encuentran en el Sistema de Bibliotecas Sena y otras fuentes de información brindadas por el instructor,

a- Construya un mapa de cajas con las funciones del área de Caja-Recepción.
b- Elabore el perfil del cargo, cajero de recepción.
c- Identifique la dotación (elementos y equipos) que debe tener el área de caja para su funcionamiento.
d- Organizar grupos de trabajo y elaborar mapa de secuencias sobre las procedimientos: cuentas elevadas, anticipos, pagos no presenciales.

Actividad No 8.3: Realizar cargos a cuenta huésped y los formatos de soporte.

Teniendo en cuenta la bibliografía de la actividad anterior:
a- Defina que es una cuenta huésped.

b- Establezca la diferencia entre los cargos de naturaleza débito y crédito.
c- Identifique los formatos que se utilizan en el área para soportar los cargos y procedimientos del área. Elaborar un instructivo de uso y socializarlo en el ambiente de formación.
d- Identifique los consumos que se pueden generar en la cuenta huésped y caracterícelos en el siguiente cuadro.

Consumo	Concepto	Naturaleza	Formato	Observaciones

Actividad No 9: Registrar información de los movimientos a cuenta huésped, según naturaleza del huésped y normatividad que lo rige

Actividad No 9.1: Reconocer los impuestos que se aplican a la cuenta huésped, de acuerdo con la normatividad legal vigente.

Caso No 01

El Sr. Ernesto Sánchez recibirá la visita de su hermano quien vive en el exterior, con su esposa, la hermana de su esposa (extranjera) y sus dos hijos el fin de semana. Se acerca al Hotel Las Brisas para hacer la reservación, la operaria de reservas le asesora acerca del tipo de habitación más conveniente, los servicios del hotel e información acerca de la tarifa. Ella le informa que la tarifa doble en una cabaña es de $140.000; cada persona adicional tiene un valor de $25.000, el seguro hotelero por persona equivale a $5.000 y que el total por noche con impuesto incluido es de $280.850. El Sr. Ernesto también le solicita que le cotice el valor de almuerzo y cena a lo que la operadora de reservas responde que se pueden programar menús de $25.000 más impuesto para un valor de $27.000 por persona.

El Sr. Sánchez le respondió que la tarifa se encarecía mucho con los impuestos y le solicitó que le ampliara la información al respecto.

1. Organizar grupos y según su criterio, responda:

   a- ¿Cuáles son los impuestos que deben aplicarse a los consumos solicitados?
   b- ¿A qué porcentaje equivale cada uno?
   c- ¿Está obligado a pagar seguro hotelero?
   c- ¿Cuáles son sus beneficios?
   d- ¿La hermana de la esposa debe pagar impuestos? ¿Por qué?
   e- ¿Cómo debe liquidarse el alojamiento para obtener el valor de $280.850 por noche?

2. Cada grupo socializará y justificará sus respuestas.

3. El instructor facilitará a los aprendices materiales de apoyo referente a los impuestos que deben aplicarse a la cuenta huésped.
4. Se trabajara con apoyo de diferentes técnicas didácticas los siguientes conceptos:

    a- IVA
    b- ICO
    c- Seguro Hotelero
    d- Normatividad tributaria para extranjeros

5. Teniendo claridad en cuanto a la aplicabilidad de los impuestos, responda nuevamente los interrogantes planteados en el caso.

6. El instructor proporcionará al aprendiz diversos casos para la aplicación de impuestos.

Actividad de aprendizaje No 10 Registrar consumos en la cuenta huésped.

Con base a las diferentes situaciones problema realizadas, sobre aplicación de impuestos y a la caracterización de los consumos de la cuenta huésped; los aprendices realizarán simulaciones de cargos a cuentas utilizando el software hotelero. Deben tener en cuenta las diferentes circunstancias que pueden presentarse en el área: cuentas corporativas, particulares, de grupos, extranjeros, y cargos de naturaleza débito y crédito.

Actividad de aprendizaje No 10.1: Presentar la factura al cliente, de acuerdo con protocolos de servicio.

1- Teniendo en cuenta las fuentes de información brindadas por el instructor, realice un cuadro sinóptico sobre factura: concepto, componentes, objetivo, importancia y la normatividad legal vigente.

2- Elabore en un documento, el protocolo para la elaboración de facturas. Este debe colgarse en plataforma y socializarse en el ambiente de formación.

Puede consultar los libros: Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos: recepción en alojamientos (UF0052) de Raúl Villanueva López https://login.bdigital.sena.edu.co/login?url=https://ebookcentral.proquest.com/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3212241 y Hotelería 4ta Ed. de Sixto Báez Casillas https://login.bdigital.sena.edu.co/login?url=https://ebookcentral.proquest.com/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3227395 que se encuentran en el Sistema de Bibliotecas Sena.

RAP: Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.

Actividad de Aprendizaje No 11: Clasificar las técnicas de coordinación motriz y reacción mental, según la naturaleza de las funciones en su puesto de trabajo

Se realizara un ejercicio donde los aprendices autoevaluaran las siguientes acciones.

1. Extenderán los brazos y analizaran movimientos involuntarios (temblores) en los dedos, manos, antebrazos
2. Miraran a la periferia hacia un punto fijo, conscientemente realizaran el ejercicio de enfocar su atención hacia los ojos y sentirán si alguno de ellos realiza un movimiento involuntario
3. Con un compañero de formación tomaran una pelota pequeña, primero realizaran el ejercicio de tirar la pelota entre los dos, informando el momento en que lo van a hacer, después de varios ejercicios, tiraran la pelota uno al otro sin avisar cuando lo realizaran.
4. Luego se dividirán en dos grupos, mientras un grupo observa el otro grupo escuchara y ejecutara unos ejercicios de motricidad, movimientos y coordinación visual guiadas por el instructor, al terminar los subgrupos intercambiaran papeles cumpliendo las mismas actividades de observación y ejecución.

5. Realizaran una actividad a modo concéntrese, donde trataran de identificar parejas de imágenes en un tiempo determinado

Al terminar las actividades compartirán a modo de debate que importancia de la coordinación motriz y reacción mental en las funciones a desempeñar en el área de recepción.

Con asesoría del instructor trabajaran a través de talleres y acompañamiento guiado:

- Coordinación Motriz
- Reacción Mental
- Elementos, movimientos y reacciones relacionados a la coordinación motriz y reacción mental
- Enfermedades asociadas a la Motricidad, El cerebro, la mente.

Los aprendices compararan lo aprendido en relación con las actividades que se desarrollan en el puesto de recepción, presentaran un mapa mental donde clasificaran las reacciones mentales y movimientos motrices que se relacionan en las funciones del área de recepción.

Actividad No 12: Desarrollar técnicas de coordinación motriz y reacción mental, que coadyuven a fortalecer y mejorar sus destrezas en el ambiente laboral

Teniendo presente la clasificación en el mapa mental y a otras recomendaciones que el instructor considere pertinentes, los aprendices desarrollaran diversas actividades de coordinación motriz y de reacción mental, buscando fortalecer y mejorar sus destrezas tanto para su desarrollo personal como en el perfil de recepcionistas.

RAP: Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.

Actividad No 13: Aplicar acciones de salud e higiene personal, que contribuyan al bienestar y cuidado individual

El grupo de formación conformaran parejas, utilizando papel periódico y marcadores realizaran la silueta de cada uno de ellos, con base en la silueta del compañero en el pliego, señalara cuales son los aspectos que más le gusta de su apariencia, cuidado personal y como esas características proyectan de manera más sólida esa imagen profesional como futuros recepcionistas.
Teniendo presente el pliego final, cada aprendiz selecciona su propia silueta, analizara las características que describió el compañero y complementara con aquellos aspectos que no fueron vistos, con ese insumo

realizara un paralelo con la imagen profesional de un recepcionista, determinando que aspectos tiene por mejorar para fortalecer esa proyección de imagen ante la empresa y sus homólogos o colegas.

Luego, analizaran su rendimiento físico ante aspectos básicos como caminar, correr, hacer deporte diario, la selección de alimentos, que le gusta comer y que no, como cree que lo que come y lo que hace todos los días le aporta a estar en adecuadas condiciones de bienestar y rendimiento físico-mental.

Con asesoría del instructor trabajaran a través de talleres y acompañamiento guiado:

1. Higiene y cuidado del cuerpo
   Mejorar la salud y el bienestar del individuo y la comunidad.
   Como prevenir la aparición y desarrollo de enfermedades.
   Como la higiene facilita las relaciones interpersonales.
   La higiene y su contribución a la formación de una imagen positiva de sí mismos
2. Hábitos de vida saludable
   Selección de alimentos
   Deporte diario
   Dormir diario
   Hábitos dañinos hacia su estado físico-mental

Con base en las actividades realizadas, los aprendices presentaran un documento en donde relacionen unos códigos de higiene e imagen personal, tanto para ellos como personas en sociedad, como para un recepcionista en ambiente laboral.

Nota: Recordar que el documento de higiene y presentación personal, será insumo para la valoración en cada aprendiz durante su proceso de formación y las diversas simulaciones a presentar de las diversas competencias del programa

RAP: Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.

Actividad No 14: Realizar actividad física, que promueva el fortalecimiento corporal y la salud Mental

Cada aprendiz realizara una autoevaluación de cómo se encuentra físicamente, evocará situaciones de cuando camina largas distancias, cuando comparte en sociedad, cuando debe estar de pie en tiempos prolongados o cuando está sentado, si sus extremidades se duermen de manera fácil, como se encuentra de peso, etc. Teniendo en cuenta el análisis se calificara de 1 a 10 el estado en el cual considera se

encuentra física y muscularmente, siendo 1 el valor menor y 10 valor máximo.

Con asesoría del instructor trabajaran a través de talleres y acompañamiento guiado:

1- Actividad Física
2- Ejercicio
3- Diferencia entre actividad física y ejercicio
4- Tonificación Muscular
5- Descanso del cuerpo
6- Alimentación Balanceada
7- Planteamiento de objetivos
8- Estilos de vida no saludables

Los aprendices con la orientación del instructor, desarrollaran diversas actividades de acondicionamiento físico, buscando fortalecer y mejorar sus destrezas tanto para su desarrollo personal como en el perfil de recepcionistas.

RAP: Implementar un plan de Ergonomía y Pausas Activas según las características de la función productiva.

Actividad No 15: Ejecutar pausas activas en su puesto de trabajo, con base en políticas organizacionales en salud ocupacional

Los aprendices realizaran una autoevaluación de los riesgos físicos y mentales que podrían estar expuestos los recepcionistas en sus puestos de trabajo, para ello realizaran un listado de las acciones que realiza la recepcionista para el cumplimiento de sus funciones y con base en ese listado; relacionaran los posibles riesgos y el impacto físico o mental que puedan surgir.

Con asesoría del instructor trabajaran a través de talleres y acompañamiento guiado:

1- Salud Ocupacional
2- Factores de Riesgo
3- Importancia de la ergonomía y las pausas activas en las empresas
4- Efectos del riesgo psicosocial
5- Estrés laboral
6- Condiciones físicas según complejidad laboral

Los aprendices con la orientación del instructor, desarrollaran diversas actividades de ergonomía y pausas activas, buscando fortalecer y mejorar sus destrezas tanto para su desarrollo personal como en el perfil de recepcionistas.

Teniendo presente lo aprendido, a cada riesgo encontrado en la autoevaluación anterior, relacionaran que acción ergonómica y/o pausa activa deben realizar, con el objetivo de prevenir, mitigar o anular las probabilidades de riesgo ocupacional o psicosocial.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
1-**Evidencia de Conocimiento** Cuestionario sobre procesos de Check-in.	Reconoce los documentos que se deben solicitar en el check in según nacionalidad del huésped. Registra huéspedes según tipo y procedimiento técnico Reconoce los principios normativos del contrato de hospedaje.	Cuestionario /Preguntas
2-**Evidencia de Conocimiento** Cuestionario normatividad de manejo de valores.	• Clasifica los movimientos de caja con base en su naturaleza. • Diferencia los movimientos de caja según características y afectación en la cuenta del cliente. • Aplica la normativa tributaria de acuerdo con el tipo de huésped y de establecimiento.	Cuestionario /Preguntas
3--Evidencia de conocimiento Cuestionario sobre servicios hoteleros y procesos de recepción en inglés. 4--**Evidencia de Conocimiento**- Cuestionario sobre habilidades psico motrices Cuestionario sobre hábitos, nutrición e higiene saludable.	Ofrece en lengua inglesa servicios y tarifas de acuerdo con las variables de cada oferta. Describe en lengua inglesa los tipos de alojamiento y hospedaje conforme con sus características y ubicación geográfica del mismo ● Identifica los conceptos básicos de Anatomía y Fisiología. ● Aplica los conceptos básicos de la Miología Humana con base en el análisis del movimiento. ● Interpreta los fundamentos de Estilo de vida saludable, Higiene	Cuestionario/Preguntas Cuestionario /Preguntas

	y Nutrición en los contextos productivo y social.	
5--Evidencias de Conocimiento Cuestionario sobre Ergonomía.	• Aplica conceptos básicos de Ergonomia y Pausas Activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva. • Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral.	Cuestionario/Preguntas
1-Evidencias de Desempeño Simulación procesos de check-in.	• Verifica documentos de identificación según nacionalidad del huésped. • Reporta información de huéspedes según procedimiento y normativa. • Registra huéspedes según tipo y procedimiento técnico.	Observación Directa Lista de Cotejo
2-Evidencia de Desempeño Simulación manejo de software hotelero para proceso de reservas	Reserva servicios hoteleros empleando el software de gestión hotelera	Observación Directa Lista de Cotejo
3-Evidencia de Desempeño Simulación manejo de software hotelero para procesos de check-in	Registra al huésped empleando el Software de gestión hotelera.	Observación Directa Lista de Cotejo
4-Evidencia de Desempeño Simulación registro de movimientos en cuentas huéspedes, por medio del software hotelero	Genera reportes de la operación, empleando el software de gestión hotelera. Efectúa cargos a cuentas empleando el software de gestión hotelera.	Observación Directa/Lista de cotejo
1--Evidencia de Producto Guión sobre información turística local en inglés	Elaborar folletos informativos en lengua inglesa de las áreas del establecimiento según la estructura gramatical para el modo imperativo. Explica en inglés el protocolo de uso de áreas y servicios empleando	Lista de Cotejo

	adjetivos descriptivos. Presenta en lengua inglesa cuadro informativo de horarios y actividades disponibles en la oferta del establecimiento hotelero.	
2- **Evidencia de Producto** Mapa mental con clasificación de reacciones mentales y movimientos motrices en el área de recepción	Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral	Lista de Cotejo
3-**Evidencia de Producto** Documento con códigos de higiene e imagen personal para el área de recepción.	Administra un plan de Higiene Corporal dentro del contexto productivo.	Lista de Cotejo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

● **Cliente**: persona natural o jurídica que recibe un servicio.

● **Comunicación**: proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje.

● **Cotización**: documento de carácter eminentemente informativo, que establece el precio de un bien o servicio.

● **Habitación**: cualquiera de las unidades de alojamiento en un establecimiento hotelero; consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacio y servicios adicionales según la orientación hacia el mercado que caracterice al establecimiento.

● **Hotel**: establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitaciones en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo.

● **Huésped**: persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante un contrato de hospedaje.

● **Negociación**: esfuerzo de interacción orientado a generar beneficios.

● **Normas técnicas** sectoriales hoteleras: establecen las características de calidad e infraestructura y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hoteles.

● **Portafolio de servicios**: es un documento preparado por una empresa o por un individuo en el que se especifican los servicios que ofrece.

● **Reserva**: es la obligación que asume un alojamiento turístico de guardar para una fecha o un periodo de tiempo determinado una o varias habitaciones, con la exigencia inmediata de pago de todo o parte del precio que éste supondrá, penalizando en caso de cancelación.

● **Servicio al cliente**: es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

● **Servicios turísticos**: son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos.

● **Software hotelero:** sistema automatizado que permite administrar de manera más eficiente el día a día del hotel.

● **Tarifa:** listado de los precios o cuotas a pagar que se exige para utilizar un servicio o acceder a un producto.

● **Venta**: proceso de intercambio de bienes o servicios por dinero.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Aguilar Sanchez, Juana. Libro Promoción y ventas de servicios turísticos. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=4421985
- Barragán del Río, Luis. Libro Hotelería. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3188290
- Baez Casillas, Sixto. Libro Hotelería. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3227395
- Di Muro Pérez Luis, Manual Práctico De Recepción Hotelera, Editorial Trillas, año 2012. Biblioteca Virtual Sena o físico
- Hotelería y turismo: manual de administración hotelera / Coordinación David Fernández García; diagramación Javier Castro. Biblioteca Virtual Sena o físico
- Turismo, hotelería y restaurantes / dirección editorial Elena Fonseca; dirección de obra José M. Raya, Santiago Izquierdo; ilustración por Blanca Benarroch. Biblioteca Virtual Sena o físico
- Páginas de empresas de Software de Gestión Hotelera:
- http://revistalabarra.com/guia/files/documents/105.pdf
- http://www.logismic.mx/los-5-mejores-software-hoteleros/
- https://www.cloudbeds.com/es/property-management-system/
- https://www.siteminder.com/es/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=SM_G_AMER_LATAM_Spanish_Generics_Products_Others_%5BBMM%5D&gclid=EAIaIQobChMIjbmDnr_75AIVkYFaBR3t0ABlEAAYASAAEgINdPD_BwE&gclsrc=aw.ds

- Norma Técnica Colombiana Seguridad de la Información 27001: http://intranet.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/file/Norma.%20NTC-ISO-IEC%2027001.pdf
- Barragán del Río, Luis. Libro Hotelería. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3188290
- Baez Casillas, Sixto. Libro Hotelería. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3227395
- Fernández Sotoca, M. (01/2011). Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento (UF0050). Antequera, Málaga: España. Editorial: IC Editorial.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Diana Catherine Giraldo Alvarado** **Ileana Díaz Ortega** **María Fidelina Arévalo García** **Edwin Alberto Peña Triviño** **Rubén Darío Rojas Bustamante**	**Instructor** **Instructor** **Instructor** **Instructor Bilingüismo** **Instructor**	**Centro de Comercio y Servicios-Regional Valle** **Centro de Comercio y Servicios-Regional Atlántico** **Centro de Comercio y Turismo-Regional Quindío** **Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos Bogotá** Centro textil y de Gestión Industrial – Regional Antioquia	**Diciembre 13 -2019**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Astrid del Pilar Soler** **Liliana Bayona** **Alba Luz Sanchez**				