PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Coordinación de Servicios Hoteleros.
- Código del Programa de Formación: 6216
- Nombre del Proyecto: Coordinación de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad y sostenibilidad.
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto: Establecer procedimientos operacionales del servicio de alojamiento y hospedaje con base en la normativa y los estándares del sector.
- Competencias y resultados de aprendizaje a alcanzar:

COMPETENCIAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Uso de herramientas informáticas	✓ Alistar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y comunicación. ✓ Aplicar funcionalidades de herramientas y servicios TIC, de acuerdo con manuales de uso, procedimientos establecidos y buenas prácticas. ✓ Evaluar los resultados, de acuerdo con los requerimientos. ✓ Optimizar los resultados, de acuerdo con la verificación
Razonamiento cuantitativo	✓ Identificar modelos matemáticos de acuerdo con los requerimientos del problema planteado en contextos sociales y productivo ✓ Plantear problemas matemáticos a partir de situaciones generadas en el contexto social y productivo ✓ Resolver problemas matemáticos a partir de situaciones generadas en el contexto social y productivo ✓ Proponer acciones de mejora frente a los resultados de los procedimientos matemáticos de acuerdo con el problema planteado

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Interacción en lengua inglesa	✓ Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral o escrita
Supervisión de servicios de recepción hotelera	✓ Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos. ✓ Brindar en español e inglés información turística del destino según el contexto local.
Coordinar servicios de alojamiento según procedimientos técnicos.	✓ Organizar la prestación de los servicios del área de habitaciones y zonas comunes con base en procedimientos técnicos.

- Duración de la Guía: 384 horas

2. PRESENTACIÓN

Mediante el desarrollo de la presente guía el aprendiz podrá adquirir conocimientos, habilidades y destrezas que le permitirán identificar los componentes del sector turístico, especialmente relacionados con los establecimientos de alojamiento y hospedaje, identificando los diferentes tipos que existen en el mercado y los servicios que ofrecen.

De la misma manera, al trabajar las actividades propuestas desarrollará habilidades en el uso de herramientas informáticas y habilidades comunicativas para la atención al cliente tanto nacional como extranjero en idioma inglés. Todo esto mediante el apoyo y la orientación del instructor, el trabajo con sus compañeros y la curiosidad por su entorno.

"Alcanzar el éxito en las actividades de la vida depende directamente del empeño con que las realicemos"

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL

Realice lectura del texto y responda las preguntas propuestas:

Después de un largo año ¡Vuelven las vacaciones! Una época muy esperada para la familia Rodríguez, ya que tenían algo muy especial, eran unas vacaciones anheladas después de un largo periodo de confinamiento.

Sin duda alguna, lo primero que pensamos fue ir a visitar a nuestra familia; en un pueblito conocido como "la Ciudad dulce" ubicado aproximadamente a una hora de Bogotá, llamado Villeta.

Aquí empieza la travesía; nuestra familia es muy numerosa y mi padre estaba muy feliz por tener la oportunidad de reencontrarnos, de abrazarnos y recordar ¡viejos tiempos! y aunque, el tío Alberto nos invitó muy formalmente a pasar unos días en su finca, empezamos a mirar opciones de hospedaje, por si acaso quedamos muy apretados, la idea era aprovechar al máximo con nuestros seres queridos; es así que iniciamos la búsqueda de un hospedaje accequible y cerca de la ruta panelera y de aventura.

Mi hermano Jairo, quién acaba de cumplir 17 años, recordó que añoraba sus recorridos con mis primos en bici en la famosa "TWO RUEDAS" de Bogotá a Villeta, mitad montaña, mitad ruta, además de los planes de Rafting, deporte extremo y turismo de Aventura.

En ese momento se entrelazan la mirada de mis padres, mi madre evoca sus recuerdos a las 7 cascadas, el sonido que producen sus caudales, que llenan el alma y la variedad de paisajes mágicos, sus aguas cristalinas, sus pozos con profundidades que varían y el aroma a vida que depositaron en el baúl de sus recuerdos; y dice:

- No hay excusas para no recorrer estas cascadas y no enamorarse del contacto directo con la naturaleza y alimentar con más historias, nuestra vida.

Mi padre propuso visitar con toda la familia, la Bocatoma de Bagazal, allí se puede disfrutar de un sancocho de gallina hecho en fogón de leña ¡que delicia! y hay la posibilidad de llegar hasta el lugar en un carrito de balineras desde el que se puede apreciar una gran vista de este bello lugar bendecido con agua.

Aunque todos queríamos hacer algo diferente al final nos pusimos de acuerdo; conseguir un hospedaje en el pueblo y desde allí realizar recorridos por los sitios cercanos. Para esto buscamos en internet en que hotel nos hospedaríamos, sus características, primordial la habitación múltiple, sus planes y el precio por noche.

¡Llegó el día esperado! Hora de partir, decidimos tomar el transporte en el sector de la Calle 80 para seguir por la autopista Medellín, que se piensa es mejor que dirigirse al Terminal de Transporte. Regularmente el pasaje cuesta $15.000, pero por ser puente festivo estaban cobrando $20.000 mi padre canceló $95.000 por todos. Al fin se logran conseguir los tiquetes, iniciando el viaje a las 11:00 a.m. mucho tiempo después de lo planeado.

Y por fin llegamos… una vez pisamos la tierra panelera y nos contagiamos de su dulzura, paisajes y atractivos turísticos, nos dirigimos al hotel, nos registramos, lo cual no fue demorado simplemente

preguntaron el nombre del jefe de la familia. Al entrar en la habitación notamos un fuerte olor a humedad lo que nos preocupó por la salud de la abuela y al prender el ventilador éste hacia un sonido fuerte, además no encontramos toallas suficientes en el baño, pero salimos de inmediato para almorzar ya que sabíamos que en el hotel no hay servicio de restaurante.

Conseguimos un lugar que parece el adecuado. Un restaurante pequeño y muy sencillo "La Matica de Café", un piqueteadero que brinda varias opciones para el almuerzo, fuimos atendidos por un muchacho muy formal y activo; él estuvo pendiente de todo lo requerido por la familia y además nos brindó información sobre algunos destinos que no aparecían en las páginas consultadas. Nos pareció muy oportuna y valiosa su ayuda.

Al terminar, nos dirigimos al Parque principal "La Molienda", dedicado al producto insignia "La Panela" y a todos aquellos campesinos y labriegos que intervienen en su elaboración. El parque es el sitio de reunión de la comunidad Villetana y de los turistas que disfrutan de su belleza y su gran variedad gastronómica y artesanal.

Encontramos algo que nos llamó la atención, la información turística publicada en los locales también está disponible en el idioma inglés, lo que facilita la consulta de los turistas y rápidamente relacionamos lo descrito por el muchacho del restaurante. Nos comunicamos con la familia Villetana y solo pasaron unos minutos para encontrarnos en el parque… la emoción nos invadió, nos dejamos sorprender por el reencuentro, los abrazos fueron los más cálidos, fuertes, muy marcados con el alma, empezamos a caminar y en grupo recorrimos los rincones de la llamada "Ciudad dulce de Colombia". Después de recorrer sus calles y degustar los deliciosos manjares que hacen honor a su nombre (como la melcocha y los alfandoques), recargados con toda la energía que proporciona este energizante natural colombiano y con un día perfecto para nadar, programamos viaje para el conocido "Salto de los micos" y decidimos organizar la ruta para el día siguiente.

Entonces hicimos senderismo hasta allí y descubrimos un lugar ideal para compartir con la familia, después de recorrer el paraje, nos adentramos en los pozos naturales para refrescarnos con el agua que baja de la montaña y de paso para los que queríamos turismo de aventura, pudimos practicar el 'canyoning', un deporte extremo en donde se desciende por cuerda mientras el agua de la cascada te cae encima.

Para el tercer día, nos ofrecen el pasadía en la "Granja Extrema", una travesía ecológica pensada en la cultura panelera, actividad equina de integración y artistas en vivo, además, con un espacio para las personas mayores, donde mi abuela materna estuvo rodeada de la naturaleza, diversidad de especies y personal pendiente de ella.

Al caer la noche, compartimos una deliciosa aguapanela con almojábanas y pandeyucas frescos, mientras nos contábamos todas las anécdotas del día y fue allí donde decidimos ir de visita donde el tío Alberto, con el fin de participar en la molienda (proceso de producción de panela), escuchar las innumerables historias de los paneleros y disfrutar de los cultivos de caña.

Fue así, como cada día se nos hizo mucho más corto, disfrutamos de este destino mágico que nos envolvió con su naturaleza, historia y experiencias vividas con el amor de nuestra familia.

Espero que todos encuentren ese lugar maravilloso, donde hasta los momentos más sencillos llenan el alma y el ser de vitalidad.

¡FIN!

Preguntas:

a) Después de un año esperando vacaciones, ¿escogerían este lugar de destino? ¿Por qué?

b) ¿Qué opina sobre los procesos de búsqueda por internet para seleccionar el hospedaje y los planes turísticos?

c) ¿En qué páginas consultaría usted la información para ir de viaje?

d) ¿Cuáles son las páginas que le brindan información de alojamiento y actividades en este lugar? Y que proceso de reservas emplean.

e) ¿Cree usted que la elección de habitación múltiple es la más adecuada para la Familia Rodríguez?

f) ¿Cómo cree que afecte el estado de la habitación en lo referente a humedad y ventilación a la Familia Rodríguez?

g) De acuerdo con la selección de tipo habitación ¿Qué elementos debería encontrar la Familia Rodríguez para su comodidad e higiene?

h) ¿Consideran que es necesario para el hotel conocer los nombres de todas las personas que se alojan allí? ¿Qué ventajas o desventajas tiene conocerlos?

i) ¿En una próxima oportunidad para visitar Villeta en plan de amigos, que otras opciones de alojamiento consideraría?

j) Mencione algunos aspectos importantes relacionados con la planeación del viaje de la familia Rodríguez que no se tuvieron en cuenta.

k) Escriba algunas recomendaciones que desde su perspectiva contribuirían a integrar las opiniones del resto de los miembros familiares.

l) ¿Considera que en los establecimientos se debe brindar información turística, o se debe tener un lugar específico para ello? Justifique su respuesta.

m) ¿Además de los anuncios encontrados en el parque principal, dónde esperaría encontrar información y orientación en el idioma universal (ingles)?

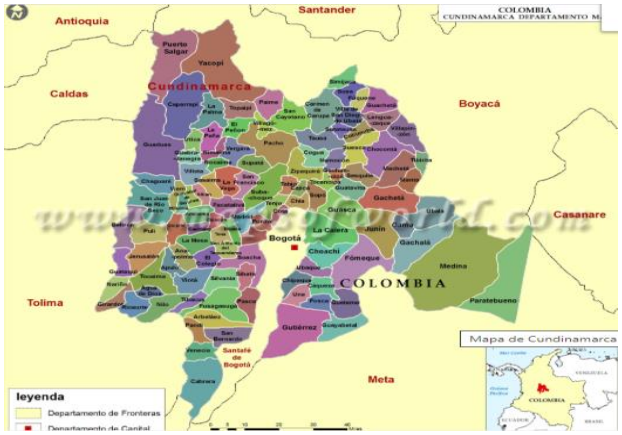
n) ¿Qué personas del territorio considera deben manejar este segundo idioma? ¿Y por qué?

o) ¿Cuáles serían las ventajas para Villeta si fuera un destino preparado en el manejo de un segundo idioma?

p) ¿Adicional a las actividades realizadas por la familia que otras actividades les agradaría encontrar en este destino?

q) Tomando como base el mapa de Cundinamarca que encuentra a continuación indique:
   - Punto de salida de Bogotá.
   - Qué dirección tomo la Familia Rodríguez de acuerdo con la orientación de puntos cardinales.
   - Trace una línea que una el punto de partida y llegada.

Figura 1
Mapa de Cundinamarca



Nota. Tomado de *Mapa de Cundinamarca* por Mapas del mundo https://espanol.mapsofworld.com/continentes/mapa-de-sur-america/colombia/cundinamarca

Socialice las respuestas mediante una mesa redonda orientada por su instructor.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Tiempo requerido: 2 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE SABERES PREVIOS

1. Lea el artículo *Así nació la cadena hotelera Germán Morales e Hijos, que celebra 50 años*

publicado en La cadena hotelera Germán Morales e Hijos cumple 50 años - El periódico de Chía (elperiodicodechia.com)

Desarrolle:

a) ¿Qué entiende por Hotel?
b) ¿Cuándo inicia la actividad hotelera en Colombia?
c) ¿Cómo relaciona lo que tiene una torre de apartamentos y una torre hotelera?
d) Los primeros hoteles de la cadena, El Sinú en Montería y El Dann Avenida 19 en Bogotá, ¿Están aún en operación? ¿Cuáles son sus características?
e) Seleccione uno de los hoteles con los que inició la cadena Germán Morales y uno de los que maneja después de la reinvención, realice consulta en la WEB y elabore un cuadro comparativo describiendo sus características y los servicios que ofrecen.
f) ¿Existen otros lugares diferentes a los hoteles para hospedarse durante un viaje? ¿Cuáles conoce?
g) ¿Solamente los hoteles hacen parte del sector turismo o qué tipo de negocios o establecimientos están relacionados con él?
h) ¿Cuál es su opinión sobre la nueva línea de negocios de la cadena, los apartamentos para estudiantes?

Comparta la información encontrada con sus compañeros e instructor en sesión de formación.

2. Resuelva el siguiente caso:

Cuando la familia Rodríguez regresa de su viaje a Villeta, estando en la terminal de transporte de Bogotá, donde los dejó el bus en el que regresaron, se encontraron con un turista norteamericano quien les pregunta lo siguiente:

a) What is the best hotel to spend the night in your city?
b) How much does it cost to stay at that hotel?
c) What makes this hotel special?
d) Which in the most emblematic or most visited place in your city?
e) Make a simple map where you explain to the tourist how to get to the Gold Museum from the hotel that was recommended.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Consigne las respuestas en su cuaderno y preséntelas a su instructor a manera de entrevista en español e inglés.

Tiempo requerido: 3 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTOS

Actividad de Aprendizaje 1: Identificar los tipos de establecimientos de alojamiento, su organización, las áreas que lo componen y los servicios que ofrecen. (Resultado de Aprendizaje: Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos)

1. Elabore flashcard para cada hecho representativo en la evolución de la hotelería en el mundo teniendo en cuenta la información vista los videos que encuentra en los siguientes enlaces:
   - https://www.youtube.com/watch?v=P6GmMRHQ6Lc
   - https://www.youtube.com/watch?time_continue=49&v=PYPbw2saKvw&feature=emb_logo
   - https://www.youtube.com/watch?v=njBGb9seHik

   Tenga en cuenta:
   - Determine los hechos que considere más representativos
   - En la parte frontal de la tarjeta identifique el hecho con la fecha y una imagen
   - En la parte posterior describa el hecho con un párrafo breve.
   - Utilice colores que le ayuden a identificar la evolución.
   - La letra debe ser clara y legible.

Para saber ¿qué es una flascard y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:I

- Las *flash cards*, conocidas en español como tarjetas de aprendizaje, tarjetas educativas, tarjetas de estudio, tarjetas falsas, tarjetas de memorización o tarjetas mnemotécnicas son tarjetas que contienen palabras, imágenes, símbolos o números en uno o ambos lados y se usan para adquirir conocimientos al memorizar su contenido mediante el repaso espaciado del conjunto de tarjetas.
- https://www.goconqr.com/es/examtime/blog/flashcards-online/

2. Elabore un collage gigante con los compañeros de ficha, en el cual muestren la evolución de la hotelería en Colombia realizando consulta libre en textos y web, expóngalo de forma creativa en el ambiente de formación.
   Tengan en cuenta:

   - Cantidad mínima de imágenes 30.
   - Defina una secuencia de imágenes que faciliten la comprensión de la evolución.
   - Personalicen los bordes. Añadan color, textura y patrones para resaltar el collage.
   - Puede añadir textos cortos.

Para saber ¿qué es un collage y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- El collage es una técnica artística que consiste en pegar distintas imágenes sobre un lienzo o papel.
- Blog collage - http://collageseducativo.blogspot.com/2016/12/4-pasos-para-elaborar-un-collage.html
- Cómo hacer un collage - https://co.pinterest.com/pin/394346511116320436/

3. Identifique la forma de organización de un hotel de acuerdo con lo encontrado en el libro *Manual práctico de RECEPCIÓN HOTELERA* de Luis Di Muro Pérez de la página 29 a la 36 y tomando el organigrama de cada tipo de hotel de acuerdo con su tamaño (Grande, mediano, pequeño).
   Elabore la Figura 1. *Estructura organizacional* en el cual determine las características en común y las propias de cada tipo de organigrama teniendo en cuenta la jerarquización, departamentalización y cargos, así como la organización de departamentos operativos y no operativos en cada tipo de hotel.

Figura 2
Estructura organizacional



4. Vea el video *Los mejores hoteles del mundo de 2019. Según Tripadvisor*, que encuentra en el enlace https://www.tripadvisor.es/blog/los-mejores-hoteles-del-mundo-en-2019/ asigne un puntaje de 1 a 10 a cada uno de los allí mencionados de acuerdo con el que más le agrade y gustaría conocer.
   Tome nota de las características observadas de cada hotel y socialice con sus compañeros e instructor.

5. Lea y tome nota de la información encontrada en el libro *Manual de RECEPCIÓN HOTELERA* de Luis Di Muro, Págs. 18 a 28, relacionada con la tipología de hoteles teniendo en cuenta las diferentes variables de clasificación elabore la Tabla 1. *Clasificación de hoteles* tomando como

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

base la información encontrada.

Tabla 1
Clasificación de hoteles

Variable	Tipo de establecimiento	Características	Ejemplo de hotel en Colombia
Ubicación			
Tamaño			
Modalidad comercial			
Categoría			
Forma de agrupación			
Otros tipos de establecimientos de hospedaje			

Reciba realimentación por parte de su instructor sobre la clasificación realizada.

6. Realice la lectura de la NTSH 006 Categorización de hoteles por estrellas la cual puede consultar en https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-alojamiento-y-hospedaje-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i-actu/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i.pdf.aspx , identifique los criterios sobre los que se clasifican los hoteles por estrellas.
   Elabore una infografía con los criterios encontrados y presente a su instructor.

7. Cree con su grupo de trabajo una actividad didáctica en la cual se logre verificar la identificación de tipos de establecimientos hoteleros; utilice una herramienta WEB en la cual utilice imágenes. Aplique la actividad diseñada a sus compañeros.

8. Asista al recorrido virtual por las diferentes áreas de un hotel basada en los videos:
   - Hotel Express 53 - Recorrido 360° - Marketing Hotelero 360° en https://youtu.be/MAUWpJE597o

DEMO - Video hotel 360 grados, recorrido virtual en https://youtu.be/mtWuGfrlW3Q

   Después de observar los videos, conteste las siguientes preguntas:
   a) ¿Cuáles áreas de alojamiento identificó en el video?
   b) ¿Cuál o cuáles considera interesante y por qué?
   c) ¿Si tuviera que dividir su hogar en áreas, cuáles áreas asignaría?

9. Lea la información sobre “Áreas y departamento de un hotel” ubicado en el siguiente blog: http://areashoteles.blogspot.com/2012/03/areas-y-departamentos-de-un-hotel.html y realice un mapa conceptual, haciendo relación de la información obtenida en cada una de estas áreas.

Para saber ¿qué es un mapa conceptual y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- Qué es un mapa conceptual [WebSide]. Lucidchart. https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-mapa-conceptual#section_0
- Mapa Conceptual | CASTELLANO | Video educativo para niños [Video]. Youtube. https://youtu.be/_vnxQG8uebY
- ¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?[Video]. Youtube. https://youtu.be/q8fvXaUX5f4
- El mapa conceptual. ?[Video]. Youtube. https://youtu.be/VTJAA2LR0TI23

10. Observe los servicios hoteleros que se ofrecen en el folleto que se encuentra en: http://www.hotelcodina.es/sansebastianhotel/img/FOLLETO.pdf, seleccione los servicios y ubíquelos en cada área de acuerdo con la Figura 2 *Áreas y servicios de un hotel*:

Tabla 2
Áreas y servicios de un hotel

Alimentos y Bebidas	Habitaciones	lavandería	Recepción	Adicionales

11. Participe en la actividad lúdica orientada por su instructor, tenga en cuenta:

- Conforme su grupo
- Por turnos escoja un servicio de la bolsa
- Ubique el servicio en el área correspondiente
- Deberá decir en qué consiste el servicio

12. De dos ejemplos para cada tipo de establecimiento de alojamiento y hospedaje incluidos en la Figura 2. *Establecimientos de alojamiento y hospedaje*, uno de carácter nacional y otro internacional justificando sus características, presente documento escrito con la información solicitada y sustente a su instructor.

Figura 3
Establecimientos de alojamiento y hospedaje

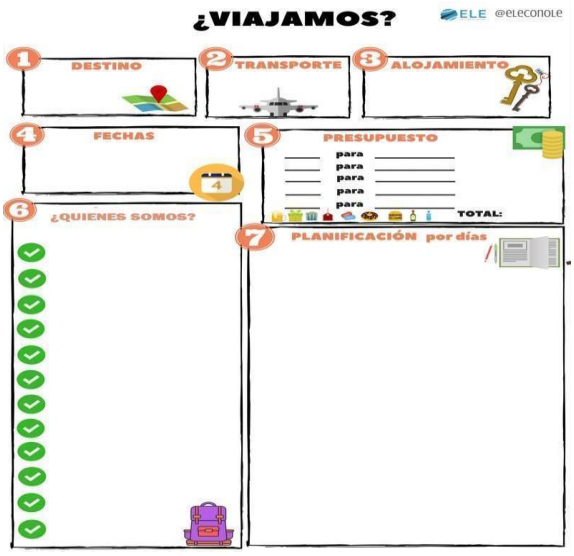


Evidencia: Documento sustentado de Identificación de tipos de establecimientos de alojamiento y hospedaje. IE-AA1-IdentificaEAH-EV01
Tiempo requerido: 10 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 2: Identificar los conceptos y los componentes del turismo como base de la actividad hotelera. (Resultado de Aprendizaje: Brindar en español e inglés información turística del destino según el contexto local.)

1. Conforme un equipo de trabajo de máximo 5 y mínimo 3 aprendices.
   Planeen y organicen un viaje de dos días a un destino turístico de interés del grupo y lleve el resultado a la Figura 4.

Figura 4
Plan de viaje



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Nota. Tomado y adaptado de https://i.pinimg.com/564x/e7/ec/6e/e7ec6ebb88786e81c6acf05d599095d0.jpg

Haga vivir a sus compañeros su propuesta a través de un viaje imaginario y reciba realimentación sobre la coherencia de este por parte de sus compañeros e instructor. Ajuste si es necesario.

2. Participe en la lluvia de ideas, orientada por su instructor, en la que se haga un listado de los actores que intervinieron en cada uno de los viajes y las responsabilidades que tenían para el éxito de la propuesta. También construyan la definición del concepto de turismo, turista y viajero, a partir de los conocimientos personales de los integrantes del grupo.

3. Elabore una línea del tiempo de la evolución del turismo basado en la información del Anexo 1 *Conceptualización básica del turismo.pdf* numeral 1 Turismo. Utilice para su construcción la herramienta https://es.venngage.com/blog/linea-de-tiempo-diseno-ejemplos/.

Figura 5
Ejemplo Línea del tiempo



Nota. Tomado de https://es.venngage.com/blog/linea-de-tiempo-diseno-ejemplos/

Participe en la actividad de verificación orientada por su instructor.

4. Realice un mapa mental con la definición de turismo de acuerdo con la bibliografía sugerida, teniendo en cuenta variables como la sociología y la economía y el manejo del tiempo libre, el ocio y la recreación.
   https://www.entornoturistico.com/8-definiciones-para-entender-que-es-el-turismo/
   https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf

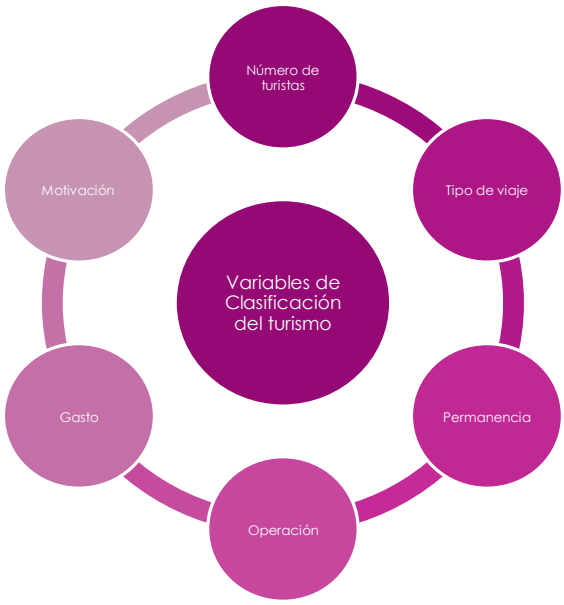
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Para saber ¿qué es un mapa mental y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- Mapa Mental [pdf]. https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/educ_continua/curso_formador/LECT59.pdf
- Técnicas de estudio: cómo hacer mapas mentales [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=kTyKNCy3mTo
- Curso de Mapas mentales: 3 - El concepto de Mapa Mental [Video]. YouTube. https://youtu.be/QotM4QHkZ0g
- Curso de Mapas mentales: 7 - Las siete reglas básicas [Video]. YouTube. https://youtu.be/Qzu3r9V3WFA
- Qué es un Mapa Mental [CURSO][Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=OFR7YjqHRME&list=PLf3MvZeOcz-VQPcTEYVXIDZtl0UPG55-1&index=3
- Beneficios de los Mapas Mentales [CURSO] [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=P1PcVPMACV4&list=PLf3MvZeOcz-VQPcTEYVXIDZtl0UPG55-1&index=4.

5. Prepare una presentación con su grupo de trabajo sobre la clasificación del turismo tomando como referencia la figura 6. *Variables de clasificación del turismo* identificando los tipos de turismo de acuerdo con cada variable, su concepto y ejemplos de destinos en los cuales se desarrolle cada uno de ellos. Utilice imágenes y textos cortos. Tome como referencia el Anexo 1. *Conceptualización básica del turismo*.

Figura 6
Variables de clasificación del turismo



6. Lea los documentos:
   Anexo 1 *Conceptualización básica del turismo.pdf.* Numeral 2. Sistema turístico.
   Anexo 2 *Introducción al turismo – OMT- Dirección Amparo Sancho* Unidad 2 - Turismo: concepto y definiciones, páginas 43 a 57.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Elabore un diagrama conceptual sobre la conformación del sistema turístico utilizando la herramienta WEB de su predilección, preséntelo a su instructor y reciba realimentación al respecto.

7. Diseñe con su grupo de trabajo una actividad lúdica tomando como base los términos encontrados en Glosario de términos disponible en: https://www.entornoturistico.com/glosario-de- turismo/ y aplique la actividad a sus compañeros.

8. Realice lectura del Capítulo II del Título I, de la *Ley 1558 de 2012, "por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 y la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones".* Disponible en la base de datos Leyex.info del Sistema de Bibliotecas del SENA.



Participe en la actividad organizada por su instructor para evidenciar la apropiación de conceptos.

Tiempo requerido: 16 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 3: Realizar actividades de saludo, bienvenida y brindar información personal en el trato con el huésped. (Resultado de Aprendizaje: Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral o escrita)

1. Greetings and Farewells

   Watch the video in the link below and take notes about the most common greetings and farewells in English: https://www.youtube.com/watch?v=EvbhKINYrPg

Then, create a chart in which you classify the greetings on one side and the farewells in the other one and once it is ready, divide both, greetings and farewells according to their use in formal or informal contexts and verify your categorization with the help of your instructor.

Greetings		Farewells	
Formal	**Informal**	**Formal**	**Informal**

Compare your chart with the partner next to you and complement or correct it if necessary. Then use different greetings and farewells in a micro-conversation with a different classmate recreating possible encounters at the hotel (staff-customer, colleagues, relatives, manager-employee, etc.).

2. The alphabet, basic phonemes and spelling

Listen to the "Alphabet song" in the link https://www.youtube.com/watch?v=36IBDpTRVNE and repeat the pronunciation and sound of each letter.

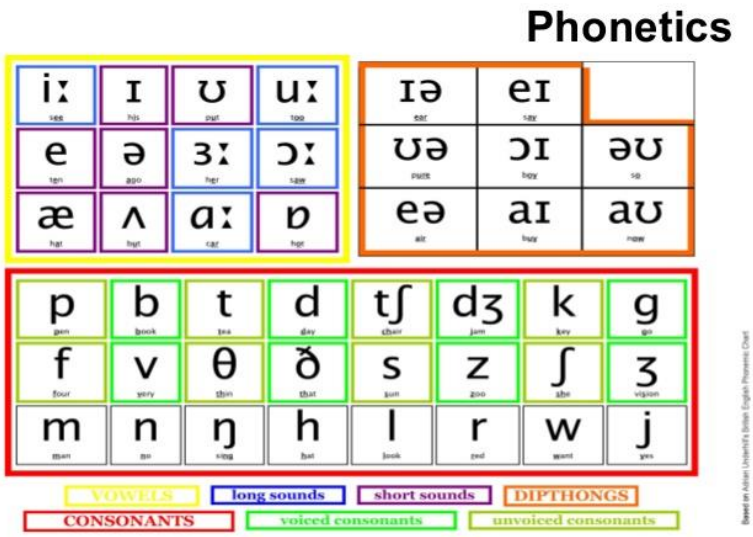
Practice spelling your full name and then spell the name of your instructor and the name of at least three different classmates. Once you have mastered it, ask your instructor to give you some foreign names as the ones below and practice spelling them as well:

Abdul Massur Khaliwafal
Monique Antoinette Delacour
Abdoulaye Malaway Tomboctrou
Richard Wayne Thorutite
Ludwig Heinz Stuttgarten
Park-Ho Numokita
Hannah Dorothy Fergusson
Lorraine Wynona Azquereville

Check the spelling of some additional foreign names in the link below. First listen to them and try to copy the letters you hear in a separate piece of paper. Listen to that the times you need to and then confirm in the video if you got them right. Listen to the wrong ones again and analyze why you made a mistake. Link: https://www.youtube.com/watch?v=rrjWWZud-B8

Watch the video in the link below for further practice not only with names but also with e-mails and addresses. Ask your instructor for help in case you need any additional clarification and participate in the “spelling bee” game they will organize.

With the help of your instructor, explore the following chart with the most common phonemes in English language and compare the alphabet letters to the actual sound of the phoneme they produce in different words.



Organize both, letters and phonemes, in a series of flashcards including a couple of examples for each case; include the corresponding pictures to make the association of words and the real thing it describes easier.

Socialize your flashcards in the class plenum and make your partners repeat the pronunciation of the words you have chosen.

3. Cardinal numbers and phone numbers

Listen to the “Big numbers song” in the link https://www.youtube.com/watch?v=e0dJWfQHF8Y and repeat the pronunciation for each number. Then verify the spelling of the numbers and repeat the pronunciation of the following numbers along with your classmates, following your teacher’s directions. Notice the difference in the intonation and stress from numbers 13-19 vs. 30,40, 50…

3 = three /THrē/ 13 = thirteen /THərˈtēn/ 30 = thirty /THərdē/

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

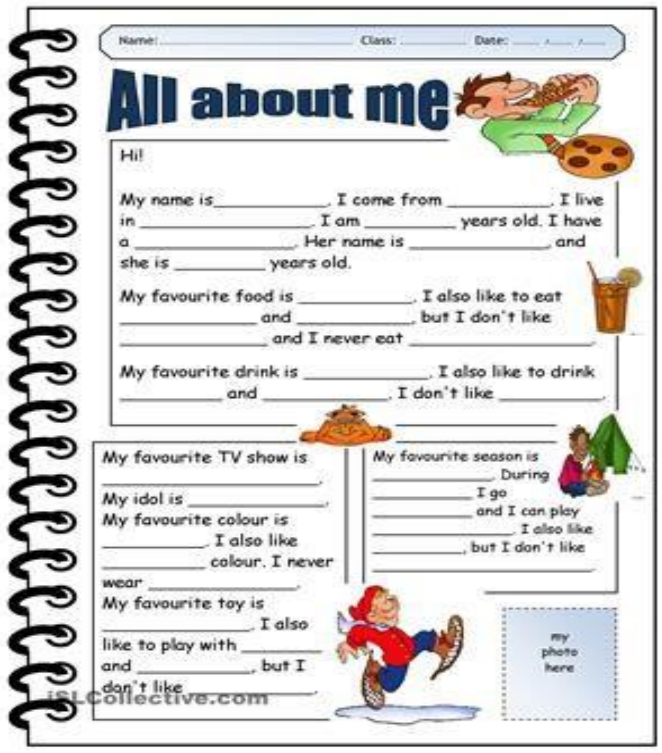
5 = five /fīv/ 15 = fifteen /fif ˈtēn/ 50 = fifty /fiftē/

Participate with a team of four classmates in the contest “counting elements” in which your teacher will ask you about how many elements there are in the classroom or even at the SENA hotel. For example: “how many chairs are there in the classroom? / How many hotel rooms are there on the 5th floor?”. The first team to give the accurate answer will get a point and the first team to complete 5 points will win the game.

Listen to some phone numbers in the link below and write them down. Then compare them with the classmate next to you and finally check them out with the help of your teacher. Once you finish, ask for your classmates’ phone number and practice listening and writing them down. Link: https://www.youtube.com/watch?v=RUX9YlEbenI&t=55s

4. Introductions and personal information questions

Complete the following worksheet with your personal information and ask your teacher about the new vocabulary you see there, or even the possible words you may need to fill in the corresponding information if necessary.



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Watch a couple of videos in the links below including some sample conversations in which people introduce themselves and ask for their interlocutor's personal information. Take notes of the questions or answers you do not understand and ask your instructor for the necessary clarifications. Then ask your classmates about their personal information based on the data you have from your own worksheet. Remember to use the sample questions you learned from the videos and check the information with your teacher in case you have any doubts.

Link 1: https://www.youtube.com/watch?v=liAsT4DqalQ
Link 2: https://www.youtube.com/watch?v=KutS5YYOWyc

Compare the questions and answers in the two videos and decide which one you would use at the hotel reception as a future receptionist. Then think about any additional questions you could use when welcoming a guest at the hotel and create a simple chart like the one below offering formal and informal questions for the information you require:

Information Required	Possible Questions
Guest's Name	May I have your name sir/madam/miss? / What is your surname?
Phone Number	What is your phone number?

In groups of three students, roleplay a scene at the hotel reception in which new customers arrive and would like to register. Notice that it is not necessary to perform the whole check-in process, focus mainly on the introductions and personal information questions you may need when a guest arrives for the first time at the front desk, based on the chart you designed before.

Evidencia: Juego de roles.
Tiempo requerido: 20 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 4: Reconocer la importancia y aplicabilidad de la organización y normatividad existente para el área de habitaciones en un establecimiento de alojamiento. (Resultado de Aprendizaje: Organizar la prestación de los servicios del área de habitaciones y zonas comunes con base en procedimientos técnicos.)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

1. Cree un organigrama con los cargos que encuentra en el listado entregado por su instructor, utilice la herramienta CANVA la cual encontrará en el siguiente enlace https://www.canva.com/es_es/graficos/organigrama/. Imprima su organigrama y socialice con sus compañeros de acuerdo con las instrucciones de su instructor.

2. De respuesta a las preguntas que se enlistan a continuación tomado como referencia el texto *Teoría y estructura organizacional*, unidad III Diseño de estructuras organizacionales que encuentra en la Biblioteca SENA en el enlace: https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/175883?page=96

- ¿Qué se entiende por Estructura Organizacional y cuáles son sus objetivos?

- ¿Qué tipos de estructuras organizacionales se conocen? Describa cada una de ellas teniendo en cuenta sus ventajas y desventajas.

- Diligencie la matriz *Diseño de estructuras organizacionales* teniendo en cuenta que indica cada característica tenida en cuenta para ello.

Tabla 5
Diseño de estructuras organizacionales

CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN
Especialización del trabajo		
Departamentalización		
Departamentalización por funciones		
Departamentalización por procesos		
Departamentalización por resultados		
Departamentalización por clientes		
Departamentalización por productos		
Cadena de mando		
Amplitud de control		
Centralización		
Descentralización		
Formalización		

Participe en la actividad de verificación dirigida por su instructor.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

3. Prepare una actividad didáctica con su grupo de trabajo en la cual de acuerdo con el tipo de estructura organizacional asignada por su instructor sus compañeros puedan identificar como se aplican las características de este en el diseño de un organigrama.

Ejecute su actividad con los compañeros de ficha.

4. Presente un documento en el cual describa de acuerdo con el organigrama asignado por su instructor los siguientes puntos:

- ¿Qué tipo de organización presenta el organigrama?

- ¿Qué forma tiene?

- ¿Qué tipo de departamentalización aplica?

- ¿cuántos niveles jerárquicos tiene?

- De qué manera se relaciona el Departamento de ama de llaves y cada uno de sus cargos con los demás departamentos del hotel.

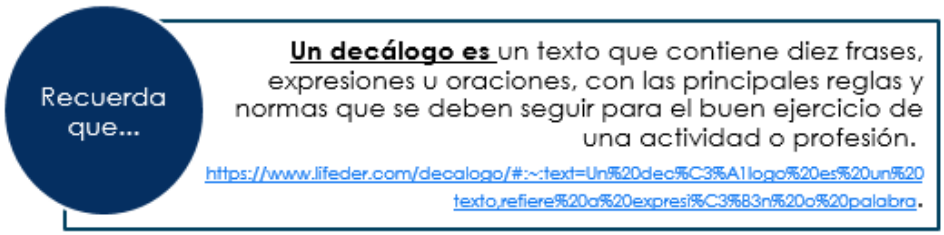
5. Reflexione y analice con su grupo de trabajo sobre la importancia de establecer y cumplir normas, reglas o lineamientos del quehacer diario en su casa, respondiendo las siguientes preguntas:

Figura 9
Reglas de convivencia



- ¿En su núcleo familiar existen normas para la realizar o dar cumplimiento las distintas tareas en su casa?
- Mencione al menos dos normas que usted cumpla en su hogar.
- ¿Por qué considera usted que el cumplimiento de las normas es importante?
- Si usted fuera el jefe de su hogar enliste algunas de las normas que considera son indispensables para la buena convivencia.

6. Elabore un decálogo con las normas que se han establecido en su casa de acuerdo con la situación presentada por la pandemia COVID19. Tenga en cuenta:



7.Presente con su grupo de trabajo y de acuerdo con la asignación hecha por su instructor una exposición, tomando como referencia las Normas técnicas sectoriales que encuentra en https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible determinando los requisitos ambientales y la gestión para la sostenibilidad de las normas indicadas. Realice la exposición con la metodología Pecha Kucha.

8.Elabore con su grupo de trabajo y de acuerdo con asignación de requisito (ambiental, sociocultural y económico) una cartilla para presentar a los empresarios hoteleros, sobre los requisitos de sostenibilidad desde lo que debe cumplir un establecimiento de alojamiento y hospedaje de lo definido en la Norma técnica sectorial NTS-TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad, que encuentra en: https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-002-es/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-002.pdf.aspx

Tenga en cuenta:

- ✓ Debe tener portada, tabla de contenido, introducción, desarrollo del contenido (Normas) mínimo tres páginas, máximo cinco, conclusiones y bibliografía.
- ✓ Utilice imágenes que aporten al tema.
- ✓ Realice la cartilla en la herramienta digital que considere conveniente.

9. Elabore un mapa conceptual utilizando la herramienta WEB que mejor maneje, en el cual se lean los lineamientos de la norma de seguridad y salud en el trabajo NTC OHSAS 18002 de los numerales 4.3.1.3 al 4.3.1.4.4. La información se encuentra en: https://issuu.com/centrodeformacionclic/docs/ntc_ohsas_18002 y en consultas web por usted realizadas.

10. Enliste los diferentes riesgos a los que una camarera está expuesta en la operación de su cargo, teniendo en cuenta los procedimientos realizados en el arreglo de una habitación y determine las acciones con los que el empleador podrá asegurar la salud y protección de esta. Tome como base lo contemplado en la norma NTC OHSAS 18002.

11. Desarrolle trabajo de consulta con su grupo de trabajo relacionado con las normas de certificación ambiental y presente un trabajo escrito en Word teniendo en cuenta las normas APA, debe ser sustentado a su instructor.

Las normas principales para tener en cuenta son:

- LEED (sigla de Leadership in Energy & Environmental Design)
- Sello ambiental colombiano (SAC)
- Certificación Ángel azul

12. Realice una entrevista en un establecimiento de alojamiento**,** para verificar la implementación y ejecución de la norma de sostenibilidad NTS-TS 002 y las certificaciones ambientales conocidas.

Tenga en cuenta:

- Prepare un cuestionario de entrevista. Tenga en cuenta la guía de elaboración de entrevista entregada por su instructor.
- Analice y organice la información recibida.
- Elabore, presente y sustente el informe final de la entrevista.
-

Evidencia: Documento organigrama (4). IE-AA4-Caracteristicas organigrama-EV01
Tiempo requerido: 20 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 5: Identificar las herramientas TIC, las características de las partes, equipos y periféricos de acuerdo con el modelo y los tipos de Software y Sistemas Operativos a partir de las funcionalidades y características. (Resultado de Aprendizaje: Alistar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y comunicación.)

1. Observe el video TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN que encuentra en el enlace https://www.youtube.com/watch?v=fjkskXHka20 y responda ¿Por qué son importantes las TIC en la actualidad y como aportarían a mi desempeño laboral? Comparta la reflexión con los compañeros de ficha.

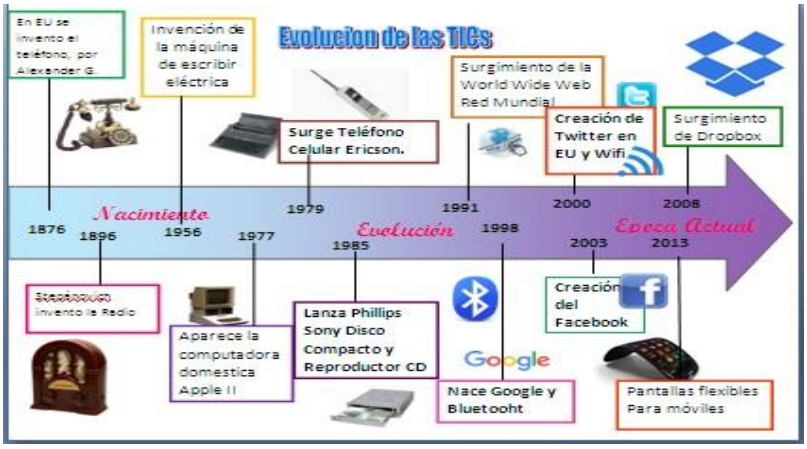
2. Observe el video Herramientas TIC y aplicaciones que encuentra en el enlace https://www.youtube.com/watch?v=FFV5OdN_22I&t=84s y responda, ¿cuáles son las aplicaciones de la TIC en los entornos social y laboral? y ¿cuáles herramientas usa para cada contexto? Comparta la reflexión con los compañeros de ficha.

3. Elabore un mapa conceptual en la herramienta online https://www.canva.com/es_co/graficos/mapa-conceptual/, donde integre cada concepto relacionado con las Herramientas TIC y sus aplicaciones y socialícelo resaltando aquellos

elementos relacionados con las herramientas TICS que considere de gran importancia para el trabajo cotidiano de las personas.

4.Participe en el foro de la plataforma LMS "Importancia en el manejo de las Herramientas TICS", y a partir de la Figura 1 Evolución de la TICS, responda:
¿Qué consecuencia puede tener una persona que no maneje las TICS en su quehacer laboral?
¿Qué marco la diferencia en las TICS en el rango de tiempo según tu edad y por qué?
¿Cree usted que las TICS son importantes para las empresas y por qué?

Figura 1
Evolución de las TICS



4. Observe el video partes y periféricos de la computadora que encuentra en el enlace https://www.youtube.com/watch?v=dGvTxtTqnEo y responda ¿Por qué las computadoras son necesarias en las empresas y como aportan en el desarrollo productivo del país? Comparta la reflexión con los compañeros de ficha.

5. Observe el video Smartphones vs Tablet que encuentra en el enlace https://www.youtube.com/watch?v=h4sz_y2QAos y responda ¿Qué hace la diferencia entre utilizar una table o un celular smartphone? Comparta la reflexión con los compañeros de ficha.

6. Consulte en la WEB más información sobres estas 3 herramientas (Computadores, Tablets y Celulares Smartphone para complementar los conceptos, características y funciones de los dispositivos que han cambiado la vida de las personas y las empresas. Visite los siguientes enlaces:
   - ✓ SBI, en http://sbisas.co/blog/computador-tablet-o-celular-inteligente/
   - ✓ PruebaT, en https://pruebat.org/Aprende/Materiales/verRecurso/12/5df63127d8941c2fdcb8d74811e7e382/126/1-2

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

- ✓ La Hora, en https://www.lahora.com.ec/noticia/1101934638/diferencia-entre-computadora-tableta-y-telfono-inteligente
- ✓ Dinero, en https://www.dinero.com/tecnologia/articulo/solucion-de-movistar-para-el-distanciamiento-social/292621

7. Elabore un cuadro comparativo entre los Computadores, Tables y Smartphone para verificar precio, marca, modelo, potencia, usabilidad, manejo, funciones y características fundamentales que lo diferencien uno del otro. Socialícelo resaltando aquellos elementos, partes y periféricos que considere de gran importancia para el trabajo cotidiano de las personas.

8. Observe el video *El Software y sus tipos,* que encuentra en el enlace https://www.youtube.com/watch?v=WmMMFveBnto, y responda ¿Será importante el software de las computadoras y que función cumple? Comparta la reflexión con los compañeros de ficha.

9. Elabore un cuadro sinóptico donde integre cada uno de los tipos de software (Sistemas operativos, de aplicación y de desarrollo). Socialice la presentación del cuadro sinóptico con aquellos conceptos que hacen parte de cada uno de los tipos de software y cuál es su importancia en el manejo de los equipos y periféricos.

10. Observe el video *¿Qué es un sistema operativo?* como elemento fundamental para la administración de los equipos y periféricos visitando el enlace https://www.youtube.com/watch?v=JJM3riqBKec, y responda ¿Cuál es la función principal de los sistemas operativos y qué lo diferencia del software de aplicación? Comparta la reflexión con los compañeros de ficha.

11. Realice una exploración al equipo o periférico que tiene para trabajar o estudiar en el programa de formación y tome nota de sus características (Tipología, Marca, Modelo, Procesador, Velocidad, Memoria, entre otras), al igual que el sistema operativo y las aplicaciones que tiene instaladas y elabore un informe con las características que tiene el equipo donde realizo la exploración teniendo en cuenta el sistema operativo, el software instalado y las características del hardware del PC.

Tiempo requerido: 12 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 6*: *Desarrollar procedimientos aritméticos para resolver problemáticas de la vida cotidiana. (Resultado de aprendizaje: Identificar modelos matemáticos de acuerdo con los requerimientos del problema planteado en contextos sociales y productivo)

1. Revise el material de formación (conjuntos numéricos, operaciones aritméticas, razones y proporciones) tome nota de los conceptos principales y participe en la actividad de contextualización orientada por su instructor.

2. Consulte el anexo "Preguntas_conjuntos-AA1-EV01", en el que se presentan una serie de preguntas y ejercicios, pruebe resolverlas y comente cualquier inquietud al instructor.

3. Responder la evaluación disponible en plataforma.

Evidencia: Cuestionario. IE-AA6-Cuestionario procedimientos aritméticos- EV01
Tiempo requerido: 12 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 7: Identificar los tipos de habitaciones hoteleras teniendo en cuenta el tipo de hotel y sus características para responder a las expectativas del cliente. (Resultado de Aprendizaje: Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos)

1. Observe detenidamente el video "Hotel Poseidon - Manta", y recuerde tomar apuntes sobre lo que allí se presenta, se encuentra en el siguiente enlace:
https://www.youtube.com/watch?v=YDqOsn3S7Mo

Participe en la socialización sobre los aspectos que le llamaron la atención de los videos, orientada por su instructor.

2. Elabore la tabla 5 Cuadro comparativo tipos de habitaciones en el cual ubique las similitudes y diferencias vistas en los siguientes videos:

- ✓ "Hotel Dann Carlton Medellín, " disponible en el link:
  https://www.youtube.com/watch?v=aI54-suEgE0
- ✓ "The Click Clack Hotel Bogotá, " disponible en el link:
  https://clickclackhotel.com/bogota/home.html

Tabla 6
Cuadro comparativo tipos de habitaciones

Ítem	Hotel Dann Carlton	Hotel Click Clack
Habitaciones		
Servicios		
Costos		
Tecnología		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Diseño y creatividad		

3. Elabore un cartel con su grupo de trabajo en el cual se observen los diferentes tipos de habitaciones teniendo en cuenta las variables que encuentra en el texto Recepción hotelera, manual práctico de Luis di Muro, págs. 88 a 92.

4. Lea la Norma Técnica Sectorial Hotelera NTSH 006 disponible en https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-alojamiento-y-hospedaje-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i-actu/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i.pdf.aspx en la base de datos y diligencie la tabla 7 Cuadro comparativo características de las habitaciones.

Para saber ¿qué es un cuadro comparativo y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- Técnicas de estudio: Cuadro comparativo [Web Site]. Servicio de Bibliotecas Ciudad de Extremadura. https://biblioguias.unex.es/c.php?g=572102&p=3944896
- Cuadro comparativo [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=O13Rxxt-jFo
- Cuadro Comparativo [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=tExyKA3TnfA
- Estrategias de Aprendizaje - Cuadro comparativo. [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=LMfy3QRuENE

Tabla 7
Cuadro comparativo características de las habitaciones

Ítem	Junior suite	Suite	Estándar
Categoría			
Tipo de Cama			
Dotación de baño			
Amenities			
Equipamiento			
Accesorios			
Room service			

Participe en la socialización sobre el cuadro comparativo características de las habitaciones, orientada por su instructor.

5. Elabore un plano de cada tipo de habitación (Estándar, Junior Suite y Suite) con base en los siguientes criterios:

- Ubicación de mobiliario
- Dimensiones

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Para saber ¿que es un plano y como se elabora? Puede consultar el siguiente material

- ✓ Como hacer planos - 3 formas de hacer planos - wikiHow
- ✓ Plano arquitectónico -Plano Arquitectónico - Home (weebly.com)
- ✓ Programa para hacer planos online - Programa para Hacer Planos Online | Lucidchart

6. Desarrolle el siguiente estudio de caso:

Un huésped se queja en la recepción del hotel, debido que no encuentra los accesorios completos en el cuarto de baño, además de querer organizarse en el menor tiempo posible para ir a una reunión programada ¿De qué manera y con qué información usted argumentaría que los accesorios están conformes en la habitación? Explique si usted fuese el cliente ¿estaría de acuerdo y conforme con esta explicación? En grupos de 4 aprendices analizar y reflexionar al respecto.

7. Conforme grupo de 3 aprendices con roles de: Persona con discapacidad visual, Persona con discapacidad Auditiva y persona con discapacidad física (Sin miembros superiores). Cada grupo toma un kit, 20 espaguetis crudos, 1 metro de cinta de enmascarar y un masmelo, Determine las estrategias para construir en equipo la torre más alta con una estructura que se sostenga al piso, en máximo 10 minutos.

Una vez termine el tiempo analice el trabajo realizado en cada grupo y responda las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se sintieron?
- ¿Cuáles fueron las principales dificultades?
- ¿Por qué pudieron construir o por qué no pudieron construir la torre?
- ¿creen que esto que sucedió al construir la torre nos puede suceder al momento de atender a un huésped con discapacidad?

Socialice con su instructor

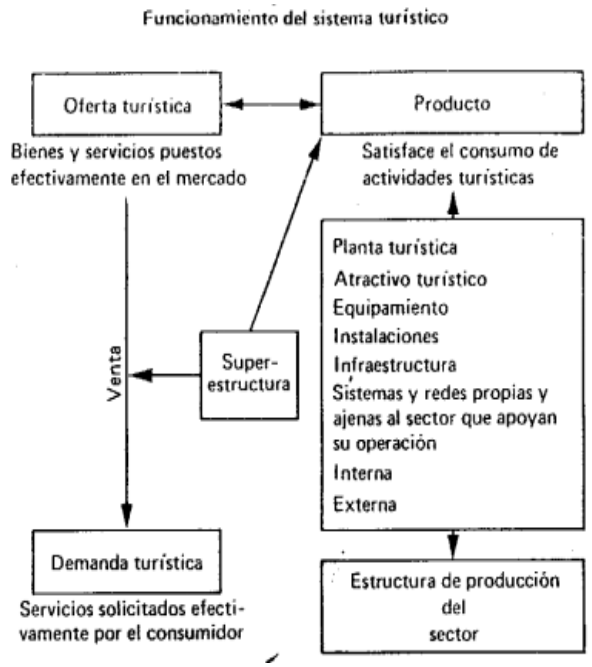
Tiempo requerido: 8 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 8: Identificar los componentes del sistema turístico y su importancia para la actividad hotelera. (Resultado de Aprendizaje: Brindar en español e inglés información turística del destino según el contexto local.)

1. Realice lectura de la imagen de la figura 10 que encuentra a continuación y a partir de ella redacte un texto de mínimo media cuartilla en la cual exprese lo que contiene.

Figura 10

Funcionamiento del sistema turístico



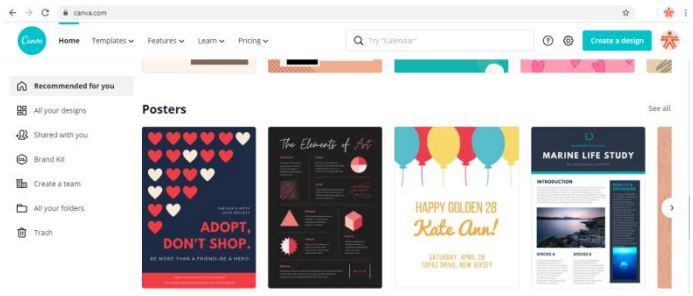
Nota. Tomada de *Funcionamiento del sistema turístico* (p. 32), por R. Boullón, 2006, *PLANIFICACIÓN DEL ESPACIO TURÍSTICO*

2.Elabore dos carteles digitales con su grupo de trabajo utilizando la herramienta https://www.canva.com/, el primero en el cual se trabaje la información acerca del Cliente en turismo y su caracterización, tipos de clientes desde el marketing y el mercadeo y la caracterización del turista actual. Y el segundo acerca de los deberes y derechos del usuario y el consumidor turístico y su comportamiento, tomando como material de apoyo base el Anexo 3 *Caracterización de usuarios.*

Figura 11

Canva -posters

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co



Nota. Tomado de https://www.canva.com

Exponga los carteles a su instructor y compañeros.

3. Elabore un cuadro, en grupos de trabajo colaborativo de tres aprendices, en el cual determine los aspectos que definen la cadena de valor del servicio turístico teniendo en cuenta lo contenido en la figura 11. *Cadena de valor del turismo* desde lo que, en la planeación, el transporte y el destino se considera.

Figura 12
Cadena de valor del turismo



Cadena de valor del turismo

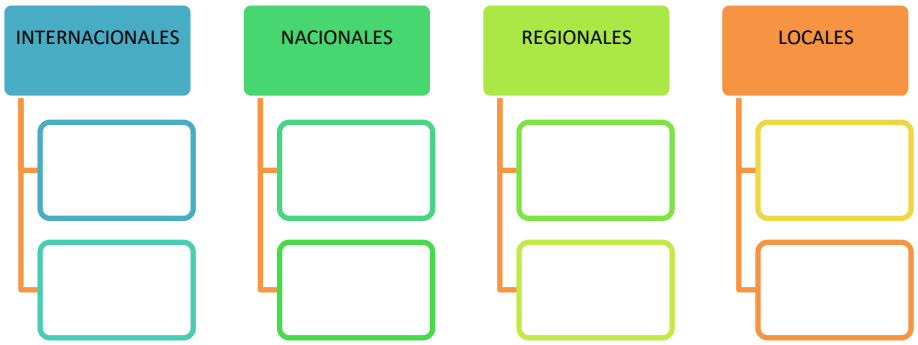
Fuente: Arango, Atehortua y Garcés (2015)

Participe en la mesa de discusión dirigida por su instructor.

4. Diligencie la *Figura 13* Superestructura *turística* en la cual se identifican las entidades que hacen parte de ella a nivel Internacional, nacional, regional y local, tomando como referencia lo visto en el Anexo 2 *Introducción al turismo* – OMT- Dirección Amparo Sancho, Pág. 192 – 197.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Figura 13
Superestructura turística



5. Prepare con su grupo de trabajo una presentación en la cual brinde información sobre la entidad que hace parte de la superestructura turística que le sea asignada por su instructor. Deben elaborar folletos o información escrita para ser entregada y presentación digital de apoyo a la información a brindar la cual contenga ubicación, historia, objetivos, estrategias utilizadas para el sector turístico.

6. Determine para cada uno de los componentes de la infraestructura turística lo referente a sus características y las principales problemáticas que presentan en la actualidad. Consígnelo en la Tabla 7 Infraestructura turística. Tome como referencia el Anexo 4 *Sistema Turístico, numeral 2.*

Tabla 8
Infraestructura turística

	Características	Problemáticas	Observaciones
Transporte			
Comunicación			
Sanidad			
Energía			

7. Diseñe un folleto con su grupo de trabajo colaborativo, para cada prestador de servicios turísticos asignado por su instructor. Tenga en cuenta la información que encuentra en el Anexo 1. *Conceptualización turística* y consultas adicionales realizadas.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Entregue folletos a su instructor y compañeros sustentando su contenido.

Para saber ¿qué es un folleto y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- CÓMO HACER UN FOLLETO: NUESTROS CONSEJOS PRÁCTICOS [Blog]. Pixartprinting. https://www.pixartprinting.es/blog/como-hacer-un-folleto/
- Cómo Hacer un Folleto Creativo | Tutorial Brochure Poster Dinámico [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=Kl8Tr23dChk
- Cómo hacer un FOLLETO atractivo de forma fácil, sencilla y gratis en CANVA [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=OSZmVLUZ1KY

6. Resuelva el cuestionario "Conceptualización turística"

Evidencia: Cuestionario. IE-AA8-Conceptualización turística-EV01
Tiempo requerido: 16 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 9: Identificar los tipos de habitaciones hoteleras, su dotación y las características especiales a que responden de acuerdo con necesidades y accesibilidad. (Resultado de Aprendizaje: Organizar la prestación de los servicios del área de habitaciones y zonas comunes con base en procedimientos técnicos.)

1. Observe el siguiente video "360º Hotel Ushuaia habitación lujo," disponible en el siguiente enlace https://www.youtube.com/watch?v=r0UDsVk9O_A.
   Participe en la socialización sobre los aspectos que le llamaron la atención en el video orientado por su instructor.

2. Ingrese al repositorio *Programa de entrenamiento para el personal operativo del sector hotelero, del área de alojamiento y personas en formación académica*, disponible en el siguiente enlace:
   https://repositorio.sena.edu.co/sitios/entreamiento_operativo_hotelero/Contenidos/index.html

3. Diríjase a la sección 1 "Conociendo habitaciones", realice la actividad 1 que se indica allí y participe en la socialización orientada por su instructor.

4. Diligencie la *Tabla 9* "Características y dotación de las habitaciones", con los siguientes aspectos:

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Tabla 9
Características y dotación de las habitaciones

Tipos de Habitación	Área de la habitación	Suministro por área	Mobiliario
Habitación Sencilla			
Habitación Doble			
Habitación Triple			
Habitación Twin			
Habitación Suite			

5. Tomando el video anterior "360º Hotel Ushuaia habitación lujo", describa los materiales en que está hecho el mobiliario y equipamiento de una habitación Suite (Lujo) del hotel, en la tabla 10:

Tabla 10
Materiales, mobiliario y equipamiento habitación suite.

Tipo de Habitación	Mobiliario y Equipamiento	Materiales
Habitación Suite (Lujo)		

Participe en la socialización sobre la información contenida en la tabla 10, orientada por su instructor.

6. Lea y tome nota de la Norma Técnica Sectorial Hotelera (NTSH -006 Categorización Hoteles) disponible en el siguiente enlace: NTSH_006_I_Actualización_2009_(mincit.gov.co) pág. 60 – 61 y desarrolle el siguiente estudio de caso:

La familia Rodríguez realiza reservación en la Suite del Hotel La Esperanza, al llegar a la recepción del hotel, confirman su reserva 2 adultos y dos niños; al ingreso de la habitación el Sr. Rodríguez manifiesta que no se encuentran los elementos completos de lencería de baño para el aseo personal de los niños. ¿De qué manera y con qué información usted identifica cuáles son los elementos, equipos y amenities de una habitación Suite, para este caso? ¿Cómo haría para solucionar este

inconveniente al huésped? En grupos de 4 aprendices analizar y reflexionar al respecto. Desarrolle el estudio de caso relacionando los elementos de la habitación así:

Tabla 11
Dotación habitación Suite Hotel la Esperanza

Habitación Suite	Elemento	Cantidad
Lencería de baño		
Amenities		

Participe en la socialización del estudio de caso orientado por su instructor.

7. Observe el siguiente video “Habitaciones accesibles en Olympia Hotel, Eventos y Spa” disponible en el siguiente enlace https://www.youtube.com/watch?v=EYYkFo7m_PU

Responda las siguientes preguntas:

- ¿Qué es accesibilidad?
- ¿Qué es un hotel accesible?
- ¿Cuál es la importancia para un hotel el tener habitaciones accesibles?

Participe en la socialización sobre los aspectos que le llamaron la atención en el video orientada por su instructor.

8. Lea el siguiente documento “Manual de la Accesibilidad Universal para hoteles”, pág. 170 - 178 Habitaciones accesibles, disponible en el siguiente enlace: https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/35-manual-de-accesibilidad-universal-para-hoteleria.pdf

9.Realice una exposición programada con la metodología Pecha Kucha la cual consiste en elaborar 20 diapositivas y exponer cada una en 20 segundos lo que da un tiempo total de 6 minutos y 40 segundos.

Se sugiere tener en cuenta para la elaboración de las diapositivas:

a) Requisitos mínimos de una habitación accesible.
b) Señalización
c) Mobiliario

10. Elabore un plano de una habitación accesible teniendo en cuenta:

a) Dimensiones
b) Mobiliario
c) características

11. Desarrolle el siguiente estudio de caso:
Al hotel ingresa un huésped con discapacidad visual, la recepcionista le asigna la habitación accesible del hotel. Al entregarle la habitación usted debe cerciorarse de las características que debe tener esta habitación para este tipo de discapacidad.

Indique en un listado las características que tendrá la habitación acorde con su discapacidad con el fin de bridarle bienestar y seguridad al huésped.

Evidencia: Cuadro comparativo. IE-AA9-Característicashabitaciones-EV02
Tiempo requerido: 19 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 10: Describir en ingles los tipos de habitaciones de acuerdo con la oferta hotelera actual. (Resultado de Aprendizaje: Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral o escrita)

Second Activity: Recognizing types of rooms and their characteristics

1. Rooms at the hotel

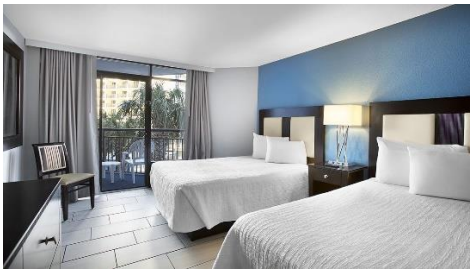
   Watch the video in the link below and pay close attention to the different types of rooms you would see at different hotels. Notice that not all the hotels have the same type of rooms, however it is important to distinguish the most common of them in the hospitality sector. Link: https://www.youtube.com/watch?v=QDDvrr3zPO0

   Design a comparative chart in which you show the most important characteristics for each one of the types of rooms presented in the video above. Then compare and complement your chart with the ones done by two of your classmates.

   Look at the pictures below and identify the elements inside these hotel rooms. Look for the vocabulary you do not know and create a list of elements for each photo.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

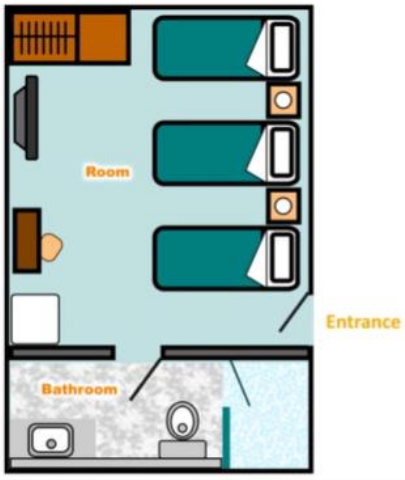


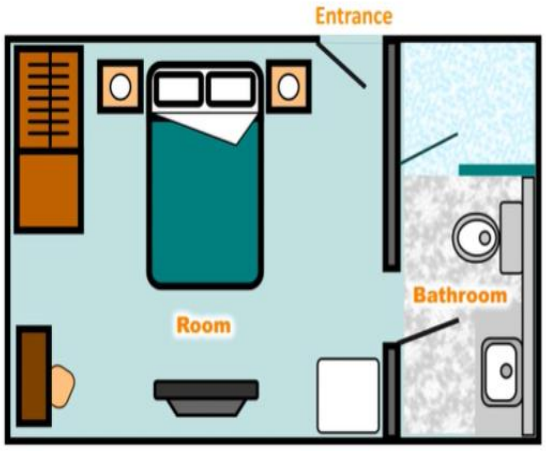


Explore the video available in the link of the institutional hospitality sector database at SENA https://repositorio.sena.edu.co/sitios/entreamiento_operativo_hotelero/Contents/b1.html in which you will see the description of the three most common types of room: the double room, the triple room and the suite. Complete your items list with the new vocabulary herein.

Watch the video in the link https://www.youtube.com/watch?v=4YhzVo_LeyY and with the help of your teacher distinguish the concepts of “there is” for singular elements and “there are” for plural elements along with the basic prepositions of place for making descriptions (in, under, in front of, behind, next to). Then describe the following hotel rooms plans by making sentences as the ones below:

“there are two bedside tables in the room”, “there is a large TV in front of the bed”





Visit one of the rooms at SENA hotel and draw a plan with the help of a classmate. Identify all the elements in the room and describe the entire room. Socialize the plan and description with the rest of the class.

2. Estimating hotel room prices

Go to a hotel search engine such as booking.com, trivago.com or despegar.com and quote the price for a single room, a double room and a junior suite in at least three different hotels in any city around the world that you prefer. Calculate the price for those hotel rooms in three different currencies: Colombian Pesos (COP), American Dollars (USD) and Euros (EUR).

Compare your quotes with a couple of partners and analyze the reasons that make your rates different. Try to focus on the rooms' differences more than the hotel facilities and services. With the results of your analysis, create a comparative chart and decide which of the rooms would be the best option for a guest who wants quality but also who does not want to spend a lot of money.

Participate on a mathematics class lead by your teacher in English, in which you will learn the four basic equations in English: addition, subtraction, multiplication and division. Then solve the following exercises and practice telling them out loud. Finally listen to the equations your teacher will dictate and write them down on a separate piece of paper.

- 333 + 176 + 789 = ?
- 1013 – 563 = ?
- 23 x 7 =
- 2534 / 2 = ?

Use the math you learned and calculate the cost of the hotel rooms you found in previous exercises if the guest would decide to stay for an entire week. Then divide that total by 2 or 3, depending on how many people you want the guest would be travelling with, and finally, calculate the cost of the room deducting the taxes that were applied (VAT, tourism fee, etc.).

Make a chart in which you create different rates for one of the rooms you had in previous exercises. Consider possible discounts, seasonal offers, loyalty fees or any other sale you may think about. Include at least five different rates and describe if the room characteristics may vary from one rate to another. Finally socialize your chart and discuss about the importance of having multiple fees in the hospitality sector with your teacher and classmates.

Tiempo requerido: 15 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Actividad de Aprendizaje 11: Utilizar las aplicaciones de office en el desarrollo de los procedimientos hoteleros. (Resultado de Aprendizaje: Alistar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y comunicación.)

1. Observe el video "Manejo de Word Básico", el cual te dará pautas para adquirir habilidades y destrezas en procesos laborales y personales con esta herramienta ofimática de Microsoft, a través del enlace https://www.youtube.com/watch?v=W0lT5wIeM7s, y responda ¿En el campo labora para que puedo utilizar esta herramienta y por qué?, Comparta la reflexión con los compañeros de ficha

2. Realice un Informe o trabajo escrito en Microsoft Word sobre "Los computadores, Tables y Celulares Smartphone" y aplique las características básicas de una presentación para trabajos escritos.

3. Socialice mediante una demostración el documento elaborado en la herramienta ofimática, además de forma reflexiva responda ¿será importante la utilización de Microsoft Word?, ¿para qué me puede servir en la vida laboral y personal?

4. Observe el video "Manejo Básico de Microsoft Excel", el cual te dará pautas para adquirir habilidades y destrezas en lo laboral y personal con esta herramienta ofimática de Microsoft, a través del enlace URL https://www.youtube.com/watch?v=v_R5SaMTlug, y responda ¿En el campo labora para que puedo utilizar esta herramienta y por qué?, Comparta la reflexión con los compañeros de ficha

5. Realice en Microsoft Excel el diseño y la aplicabilidad de fórmulas y funciones de las tablas propuestas en la guía de aprendizaje con las indicaciones del instructor líder para su manejo ágil y sistematizado en la temática propuesta según las tablas:

- **Tabla 2.** Ejemplo identificación y clasificación de peligros.
- **Tabla 4.** Ejemplo Hallazgos, nivel, tipo de respuesta y color asignado.
- **Tabla 5. Identificación** peligros y valoración de riesgo (ejemplo)
- **Tabla 8. Ejemplo** formato integrado de inspección de labores Bajo tierra

6. Socialice mediante una demostración los diseños a su instructor líder del programa para determinar la eficiencia de las tablas con sus fórmulas y funciones, al igual presente al instructor de TICs la ejecución del diseño para su validación y mejora, además de forma reflexiva responda ¿será importante la utilización de Microsoft Excel?, ¿para qué me puede servir en la vida laboral y personal?

7. Observe el video "Manejo Básico de Microsoft PowerPoint", el cual te dará pautas para adquirir habilidades y destrezas en lo laboral y personal con esta herramienta ofimática de Microsoft, a través del enlace URL https://www.youtube.com/watch?v=dBLF8FF_f_Q, y responda ¿Qué utilidad

puede prestar esta herramienta al proceso funcional y administrativo en las empresas?, Comparta la reflexión con los compañeros de ficha

8. Realice en Microsoft PowerPoint una presentación aplicando transición, animación y audio sobre el tema "seguridad en minas bajo tierra", actividad propuesta en la guía de aprendizaje siguiendo las indicaciones del instructor en la temática propuesta

9. Socialice la presentación como medio de aprendizaje para verificar el domino de la herramienta Microsoft PowerPoint, además de forma reflexiva responda ¿será importante la utilización de Microsoft PowerPoint, para qué me puede servir en la vida laboral y personal?

10. Participe en el foro de la plataforma LMS "Importancia de las herramientas ofimáticas como medio para desempeño laboral, educativo o personal", ¿Qué debilidad puede tener una persona que no domine las herramientas ofimáticas para el campo laboral, educativo o personal?

Evidencia: Talleres desarrollados
Tiempo requerido: 12 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 12: Ofrecer los productos y servicios a través de portafolio del establecimiento utilizando comunicación efectiva, indicando tarifas, planes y descuentos teniendo en cuenta el tipo de cliente. (Resultado de Aprendizaje: Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos.)

1. Haga recorrido del siguiente portafolio de servicios de COTELCO donde encuentra diferentes hoteles:

http://unilibrepereira.edu.co/portal/images/pdf/portafolio-hoteles-pereira-2017.pdf

Luego de hacer el recorrido, conteste las siguientes preguntas:
¿Qué Servicios en el portafolio, son familiares para usted?
¿Cuál de ellos ha experimentado?
¿Cuál le gustaría experimentar?
¿Considera que estos servicios son satisfactorios para la estadía de un huésped de un hotel?

2. Relacione los servicios turísticos del portafolio de servicios que encuentra en el siguiente enlace: http://www.hotelriberadelrio.com/pdf/portfolio.pdf con el área correspondiente del organigrama de la figura 15.

Figura 16
Organigrama



3. Observe con atención el video PORTAFOLIO DE SERVICIOS, disponible en el enlace: https://www.youtube.com/watch?v=3nDqGistgiI

Realice un mapa mental colocando todas las ideas tomadas del video anterior y apóyese en el diseño con el siguiente enlace: http://tugimnasiacerebral.com/mapas-conceptuales-y-mentales/que-es-un-mapa-mental-caracteristicas-y-como-hacerlos

4. Ingrese al enlace https://vitrinaturistica.anato.org/tarifas-hoteleras/ y observe las tarifas hoteleras, responda a la pregunta ¿Por qué varían las tarifas de los hoteles?

5. Elija 2 tipos de hoteles, visitados en la consulta del enlace de ANATO y realice el siguiente cuadro comparativo con los siguientes aspectos:

Tabla 12
Cuadro comparativo Análisis de la variación de tarifas hoteleras Anato

Análisis de la variación de tarifas hoteleras en Colombia		
Tipo de Hotel	Hotel Ejecutivo	Hotel de Playa
Nombre del Hotel		
Ubicación		
Número de personas		
- Cotización valor habitación fin de semana	$	$
- Cotización valor habitación temporada receso escolar	$	$
- Cotización valor habitación vacaciones fin de año con la familia	$	$

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

6. Lea y tome nota de la información encontrada en los siguientes libros:

Di Muro Pérez, Luis. Manual Práctico De Recepción Hotelera. 2a. Edición. ed. México, D. F.: Editorial Trillas, 2012. Print. pp. 92 a 95 y 103, disponible en: https://dlscrib.com/luis-di-muro-recepcion-hotelera-manual-practico_58fde2e8dc0d603c6a959e95_pdf.html.

Calle Iñiguez M (2018) Gestión del Sector Alojamiento – Hotel. Ediciones UTMACH, pp. 165 a 167, disponible en: http://186.3.32.121/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf.

Elabore la matriz relacionada a continuación tomando como base la información encontrada y seleccione un hotel, donde identifique los valores da cada tipo de tarifa, los planes y descuentos, que ofrece al público.

Tabla 13
Matriz Planes de Alojamiento, tarifas y descuentos

Planes de Alojamiento, tarifas y descuentos		
Nombre del Hotel:		
Tipo de Tarifa	Características	Valor establecimiento hotelero
De mostrador o normal (Rack)		
De alta y baja temporada		
Comercial o Corporativa		
Para huéspedes habituales		
Grupal		
Familiar		
Agentes de Viaje		
Promocional		

Reciba retroalimentación por parte de su instructor sobre la clasificación realizada.

7. Con su grupo de trabajo colaborativo, realice búsqueda en internet de un hotel de cinco estrellas, identifique si pertenece a un grupo hotelero y clasifique las siguientes tarifas, en las plantillas propuestas, así:

Tabla 14
Tarifa Rack

CADENA	**HOTEL**	**CIUDAD**	**TARIFAS 2020**		**INCLUYE**
			HABITACIONES	**TARIFA**	
				$	

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

				$	
				$	
				$	
				$	

Tabla 15
Tarifa Promocional

HOTEL	TIPO DE HABITACIÓN		TARIFA*RACK	TARIFA PROMOCIONAL DESCUENTO DEL 15%
Day Use			% tarifa de una habitación	Observaciones:

8. Participe en la siguiente actividad: Seleccione una pareja siéntense espalda con espalda. La primera persona tiene un cartón con una imagen que debe describir (sin decir explícitamente qué objeto es) al otro integrante del equipo quien debe entonces dibujarlo basándose en las descripciones dadas.

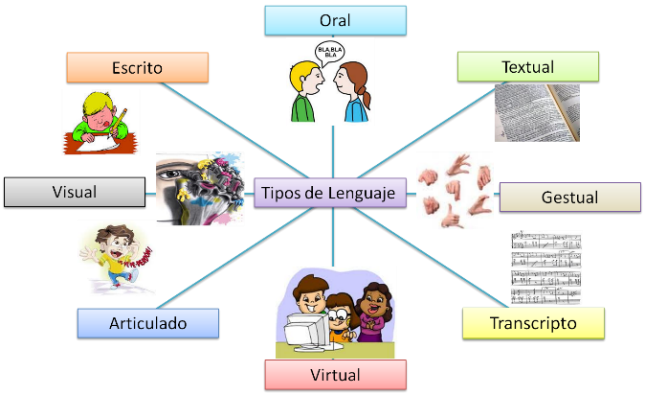
Al finalizar deben comparar quien tiene el dibujo más preciso.

Dé su opinión frente a la siguiente frase, tomando como referencia lo experimentado en la actividad realizada:

“La comunicación es esencial para la vida, y ya sea en el trabajo o en lo personal, todo será más fácil si te comunicas bien”

9. Determine los tipos de comunicación que se generan de acuerdo con los tipos de lenguaje que encuentra en la figura 15. Tipos de comunicación y haga una breve descripción cada una.

Figura 17
Tipos de comunicación



https://sites.google.com/site/tiposdelenguajelacomunicacion/

10. Elabore un cuadro sinóptico tomando como referencia el texto Comunicación efectiva y trabajo en equipo capítulo 1 Habilidades sociales y personales que encuentra en la Biblioteca SENA en el enlace: http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=8702&pg=9.

Presente y participe en la actividad de socialización orientada por su instructor.

11. Realice consulta bibliográfica, en web o por los medios que considere pertinentes sobre los protocolos a tener en cuenta en los diferentes tipos de comunicación y diligencie la síguete tabla:

Tabla 16
Protocolos tipos de comunicación

Tipo de comunicación	Protocolo	A tener en cuenta

12. Lea cuidadosamente el material de apoyo expuesto en el LMS "TIPOS DE CLIENTES" Con esta información elabore fhashcard para cada tipo de cliente.

- Determine los tipos de clientes
- En la parte frontal de la tarjeta identifique el tipo de cliente y sus características.
- En la parte posterior describa los errores a evitar y cómo tratarlos.
- Utilice imágenes
- La letra debe ser clara y entendible

13. Desarrolle el siguiente caso de estudio

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

El área encargada de mercadeo del hotel debe informar sobre la actualización de tarifas, planes y descuentos a sus clientes por diferentes medios. Cada cliente a vuelta de correo solicito información al respecto. De acuerdo con lo que muestra la Tabla 16, elabore:

· La comunicación que el hotel enviará por los medios de contacto establecidos informado el cambio de tarifas.

· La cotización de los servicios solicitados por cada cliente según el portafolio entregado por el instructor.

Tabla 17
Medios de contacto con el cliente

Tipo de cliente	**Medio**	Solicitud del cliente
Rogelio Guerra (Gerente general compañía ABC) - Cliente corporativo	Correo electrónico	Estadía para 3 ejecutivos, 4 días, de lunes a jueves.
Sandra González (Odontóloga) - Cliente fiel	Correo escrito	Estadía Fin de semana con puente 2 adultos y 1 niño de 10 años
Felipe Martínez (Solicita información por chat)	Chat corporativo	Estadía para una noche con cena y servicios para pareja
Clientes en general	Punto de información en el lobby del hotel	Oferta general del establecimiento
Clientes en general	Página WEB del hotel	Oferta general del establecimiento

14. Por medio de un juego de roles, le ofrecerá a su compañero los servicios que se encuentran en el hotel resaltando la ubicación de las áreas donde estos servicios se ofrecen.

Apóyese con el siguiente portafolio de servicios http://www.hotelriberadelrio.com/pdf/portfolio.pdf

Y en la siguiente lista de chequeo:

Tabla 18
Lista de chequeo

No. Orden	**INDICADORES/FACTORES A EVALUAR**	**CUMPLE**		**OBSERVACIONES**
		SI	**NO**	
01	Utiliza el portafolio de servicios			
02	Detalla los servicios ofrecidos del portafolio			

03	Ubica los servicios en las áreas correspondientes			
04	Realiza sugerencias de acuerdo con las necesidades del cliente			

Evidencia: Caso de estudio. IE-AA12- Estudiodecasotarifas,planesydescuentos-EV002
Tiempo requerido: 10 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 13*: *Resolver problemas de aplicación de situaciones de los contextos productivo y social a partir del uso de herramientas matemáticas*. *(Resultado de aprendizaje: Plantear problemas matemáticos a partir de situaciones generadas en el contexto social y productivo)

1. Realice análisis del material "Medio" entregado por su instructor con su grupo de trabajo y determine los puntos básicos para su aplicación.

Participe en la actividad de socialización orientada por su instructor.

2. Resuelva el problema de aplicación que encuentra a continuación utilizando las herramientas matemáticas propuestas en el material de formación del componente medio.

PROBLEMA DE APLICACIÓN:
Una firma de arquitectos en una estrategia de mercadeo muy innovadora busca entregar a cada uno de sus clientes una casa en escala de chocolate, como la que se ve en la figura:



Figura 1: Prototipo de casa de chocolate.
(imagen tomada de Getty Images/iStockphoto)

La repostería que contrataron para llevar a cabo dicho proyecto tiene dos inconvenientes. El primero es el uso óptimo de la materia prima en el diseño de las casas y el segundo es encontrar una opción económicamente viable para el empaque de la casa pues al ser comestible debe estar protegida con una vitrina de metacrilato.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Se solicita que para aportar a la solución de esta situación realice lo siguiente:

a. Plantee una ecuación que represente el área total de la casa de chocolate.
b. Busque una función que represente el costo total de una casa de chocolate vs cantidad de casas de chocolate. Para esto debe tener en cuenta que hay unos gastos fijos como el costo de la materia prima, el salario de los reposteros, costo del material de la vitrina en la que se entregará la casa entre otros.
c. Proponga una solución más rentable para la entrega de casas de chocolate.
d. Plasmar estos resultados en un documento donde justifique la solución que le dio al problema.

Para el desarrollo de esta evidencia deberá elaborar un informe en el cuál aborde los siguientes puntos:

- Portada.
- La ecuación que define el área total de la casa y su respectiva explicación.
- La función que relaciona el costo de producción de las casas vs cantidad de casas de chocolate, con su respectiva justificación.
- Propuesta de mejora de proceso.
- Conclusiones.
- Bibliografía (Se puede apoyar en la biblioteca virtual del Sena http://biblioteca.sena.edu.co/)

Evidencia: Informe planteamiento ecuación. IE-AA13- Informeplanteamientoecuación-EV02
Tiempo requerido: 12 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

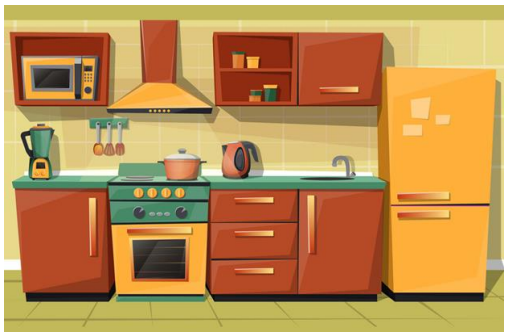
Actividad de Aprendizaje 14: My house my family (Resultado de Aprendizaje: Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral o escrita)

1. House description

   Watch the video in the link https://www.youtube.com/watch?v=m27Cck_LGHc to explore the rooms in a house vocabulary and the corresponding furniture and appliances related to each one of them.

   Look at the pictures below and describe two of them. Remember to use “there is/are” structures as well as the basic prepositions of place to do your assignment.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co







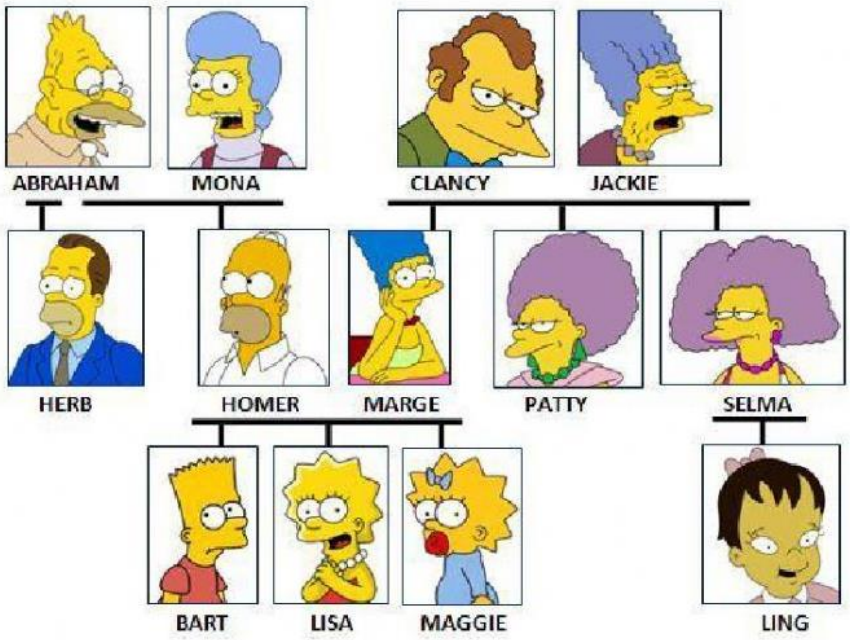


Take a picture of one room in your house and socialize the photo with your classmates, Describe it using there is/are structure, prepositions of place and the corresponding house and furniture vocabulary.

2. Family vocabulary and possessive adjectives

Watch the video in the following link: https://www.youtube.com/watch?v=zNLRiB-qOAs and identify the words in English for each one of the members of the family. Try to associate the new vocabulary with real people in your family so you memorize it easily.

Look at the Simpsons family tree below and use the vocabulary you learnt from the video in the previous activity to complete the sentences about Bart and Homer.



Hello, My name is Bart Simpson. I live in Springfield, USA. This is my family.

1. Homer and Marge are my _____.
2. Lisa and Maggie are my _____
3. Herb is my _____.
4. Patty is my _____.
5. Jackie is my _____.
6. Marge is my_____.
7. Homer is my _____.
8. Abraham and Mona are my_____.
9. Ling is my _____.

Hello, My name is Homer Simpson. This is my family.

1) Bart is my _____.
2) Lisa and Maggie are my _____.
3) Marge is my _____ and I am her _____
4) Herb is my _____.
5) Ling is my _____
6) Abraham and Mona are my _____.

Now watch the following video to learn about the use of possessive adjectives and solve the exercises at the end guided by your teacher: https://www.youtube.com/watch?v=rF070hPFbas

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Finally, create your family tree including at least 10 people in your family. Remember to use the corresponding vocabulary, possessive adjectives and include a photo for each person and a brief description about who they are. Socialize your family tree with your classmates.

Tiempo requerido: 13 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 15: Determinar los procedimientos para el arreglo de habitaciones aplicando las técnicas requeridas y reportando las necesidades de mantenimiento de las zonas comunes atendidas. (Resultado de Aprendizaje: Organizar la prestación de los servicios del área de habitaciones y zonas comunes con base en procedimientos técnicos.)

1. Dibuje cómo está organizada su habitación, la disposición de los muebles y la decoración. Liste los espacios y artículos que se deben limpiar y describa de qué manera realiza la limpieza de cada uno de ellos.

Responda la siguiente encuesta:

Tabla 19
Encuesta

	SI	NO	COMENTARIOS
¿Considera usted que es importante establecer rutinas de limpieza?			
¿Realiza la limpieza siempre de la misma manera?			
¿Tiene algún método establecido para realizar la limpieza?			
¿Encuentra alguna diferencia entre limpiar y desinfectar?			

2. Elabore un mapa mental en el cual determine cada uno de los aspectos a tener en cuenta en la limpieza y desinfección de su habitación y baño.

Tenga en cuenta:

7. Guía de elaboración de mapas mentales.
8. Elaboración del mapa en medio digital.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Para saber ¿qué es un mapa mental y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- Mapa Mental [pdf]. https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/educ_continua/curso_formador/LECT59.pdf
- Técnicas de estudio: cómo hacer mapas mentales [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=kTyKNCy3mTo
- Curso de Mapas mentales: 3 - El concepto de Mapa Mental [Video]. YouTube. https://youtu.be/QotM4QHkZ0g
- Curso de Mapas mentales: 7 - Las siete reglas básicas [Video]. YouTube. https://youtu.be/Qzu3r9V3WFA
- Qué es un Mapa Mental [CURSO][Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=OFR7YjqHRME&list=PLf3MvZeOcz-VQPcTEYVXIDZtI0UPG55-1&index=3
- Beneficios de los Mapas Mentales [CURSO] [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=P1PcVPMACV4&list=PLf3MvZeOcz-VQPcTEYVXIDZtI0UPG55-1&index=4.

3. Vea el video *'Programa de entrenamiento para el personal operativo del sector hotelero, del área de alojamiento y personas en formación académica'* que encuentra en el enlace https://repositorio.sena.edu.co/sitios/entreamiento_operativo_hotelero/Contenidos/index.html, visualice los aspectos relacionados al arreglo de la habitación puntos 6 al 10.

Figura 24
Repositorio entrenamiento operativo hotelero



Diligencie la siguiente tabla identificando cada uno de los procedimientos realizados y describa de manera general lo observado:

Tabla 20
Procedimientos área de habitaciones

Procedimiento	Descripción	Observaciones
Ingreso a la habitación		
Tender cama		
Lavar baño		
Limpiar polvo		

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Auto supervisar		

4. Elabore un cuadro comparativo de los tipos de aseo, tomando como base la información encontrada en el texto ADMINISTRACIÓN DE LAS OPERACIONES DE AMA DE LLAVES del AMERICAN HOTEL & LODGING EDUCATIONAL INSTITUTE de las páginas 368 a 405 y consultas adicionales realizadas.

Tabla 21
Cuadro comparativo Tipos de aseo

	Aseo rutinario	Aseo profundo	Observaciones
Concepto			
Frecuencia			
Características propias			
Personal			
Insumos			

5. Elabore con su grupo de trabajo el manual de procedimientos en un diagrama de flujo para el procedimiento asignado, teniendo en cuenta: que acciones se realizan, cómo realizarlas, los elementos necesarios y las observaciones al mismo.

Para realizar un diagrama de flujo tenga en cuenta:

Para saber ¿que es un diagrama de fujo y como se elabora? Puede consultar el siguiente

- ✓ Que es un diagrama de flujo - ¿Qué es un diagrama de flujo? | Lucidchart
- ✓ Como hacer un diagrama de flujo en Excel- Cómo hacer un DIAGRAMA DE FLUJO en EXCEL - Bing video

Participe en la actividad orientada por su instructor de verificación del diagrama elaborado y la organización del diagrama general con todos los procedimientos trabajados.

6. Elabore un video con su grupo de trabajo en un ambiente real de habitación hotelera donde incluya los procedimientos de limpieza y desinfección, en el que se verifique el cumplimiento de todos los requerimientos del proceso.

Tenga en cuenta:

9. Duración máxima 25 minutos.
10. Los integrantes del grupo deben ser los actores principales en el video.
11. El video puede ser realizado desde cámara de celular.
12. Incluya presentación de apertura y conclusiones.

7. Observe el siguiente video "Video tutorial de inspección de habitaciones" disponible en el siguiente enlace https://www.youtube.com/watch?v=r0UDsVk9O_A, y responda la pregunta:

¿Cómo se asegura que los mantenimientos preventivos del hotel se están realizando correctamente?

Participe en la socialización sobre los aspectos que le llamaron la atención en el video orientado por su instructor.

8. Ingrese al repositorio "*Manual de Mantenimiento*" disponible en el siguiente enlace: https://repositorio.sena.edu.co/sitios/fedemetal_manual_mantenimiento/#, capítulo 1, además, complemente con la comprensión del video anterior y la siguiente lectura:

Báez Casillas, Sixto. Hotelería. 4a. Edición. ed. México, D. F.: Grupo Editorial Patria, 2009. Print. pp 265-235, la cual puede consultar en http://biblioteca.sena.edu.co/paginas/bases.html ingresando con su número de documento.

Diligencie el siguiente cuadro, a través de la técnica SQA (Qué Se, Qué Quiero Aprender, Que Aprendí).

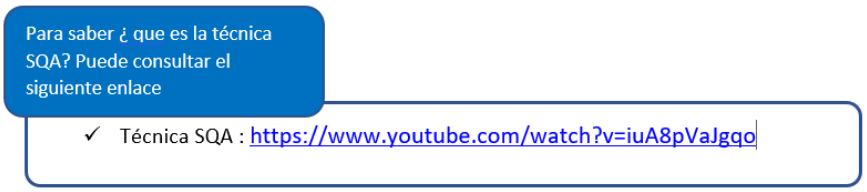


Tabla 22
Técnica SQA

ASPECTOS GENERALES	**S**	**Q**	**A**
¿Qué es el Mantenimiento preventivo y en qué lugares de la habitación del hotel se implementa?			
Enumere las tareas de mantenimiento preventivo observadas en el video.			
Mencione los elementos en los que se aplicaría el mantenimiento preventivo en los hoteles que observó en el video, clasifíquelos según los 6 sistemas de la estructura física.			
Describa el procedimiento para controlar la implementación del mantenimiento preventivo en una cadena hotelera			

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Cuáles serían las ventajas del mantenimiento preventivo en una cadena hotelera			

9. Observe el siguiente video “Royal Decameron Punta Centinela Santa Elena Ecuador, disponible en el siguiente enlace:
https://www.youtube.com/watch?v=SQjCE50xxoU&feature=youtu.be

Realice el recorrido virtual Tour Exterior 360º disponible en el siguiente enlace: https://www.decameron.com/es/otr-destinos/ecuador/santa-elena/royal-decameron-punta-centinela, e identifique cuáles son las áreas comunes en la imagen anexa:

Figura 25
Hotel Royal Decameron



Elabore un plano de un hotel con la herramienta floorplanner.com de las zonas comunes y/o áreas públicas con base en los siguientes criterios:

- Cree una cuenta en siguiente enlace: https://floorplanner.com
- Contextualice el manejo de la página con el siguiente enlace: https://floorplanner.com/demo
- Identifique dentro de su plano cuáles son las áreas comunes y/o áreas públicas del hotel
- Señale cuáles áreas tienen mantenimiento (preventivo, correctivo, programado)

10. Realice la visita al hotel Escuela Sena y con su grupo de trabajo colaborativo:

- Construya y presente la rutina (protocolo) de mantenimiento para este (ver lista de chequeo anexa), ajuste y acomode según considere el orden y verifique el estado de cumplimiento **Cumple – No Cumple**.
- Tenga en cuenta la frecuencia de verificación:

S = Semanal

M= Mensual

A= Anual

En la casilla observaciones adicione o explique lo que considere necesario, de acuerdo con las lecturas del Manual de Mantenimiento del Hotel.

Tabla 23
Lista de chequeo mantenimiento Hotel Escuela SENA

# Ítem	Descripción del ítem		Verificación Rutina		Frecuencia Verificación			
1	**PLANTA**		**Cumple**	**No cumple**	**S**	**M**	**A**	**Observaciones**
1.1	¿Existe suficiente iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación?							
1.2	¿El hotel cuenta con señalización de seguridad preventiva, informativa y de emergencia?							
1.3	¿El hotel cuenta con un sistema de emergencia para cubrir el servicio de energía en todas las áreas del hotel?							
1.4	¿En todas las áreas del hotel se tienen toma eléctrica?							
1.5	¿En la entrada principal existe cubierta para la lluvia?							
1.6	¿La entrada del personal es diferente a la de los huéspedes?							
1.8	¿El hotel cuenta con detectores de humo de calor y mecanismos de extinción contra incendios visibles fácilmente?							
1.9	¿La alarma general de incendio existe y se encuentra en un sitio visible?							
1.10	¿El hotel tiene recepción y área de recibo de huéspedes?							
1.11	¿El hotel ha desarrollado planes de							

	emergencia ante un evento riesgoso?							
1.12	¿En el momento de la visita, el ascensor está en buen funcionamiento?							
1.13	¿Los pasillos tienen el requisito de ser de 1,5 m de ancho x 2,05 m de alto?							
1.14	Existen baños independientes por género, con más de una batería y cuentan con mecanismos de ventilación o extracción de olores y piso antideslizante?							
1.15	¿Las habitaciones cuentan con puerta que tenga mirilla, cadena o pivote, pasador y cerradura electrónica?							
1.16	¿Las ventanas de las habitaciones cuentan con un mecanismo de cierre seguro?							
1.17	¿Las habitaciones cuentan con lámparas suficientes para la iluminación?							
1.18	¿Existen al menos dos tomas de corriente por habitación y en donde se requiera el uso de aparatos electrónicos?							
1.19	¿El hotel cuenta con depósito para herramientas, cuarto de basuras, manual de manejo de residuos, tanques de combustible ACPM-GAS, subestación eléctrica, redes eléctricas protegidas, zona de cargue y descargue sin obstrucción, ¿área de mantenimiento general y salón de reuniones?							
	ACCESIBILIDAD							
1.20	¿Las entradas del hotel garantizan el acceso a personas con discapacidad?							
	SERVICIO							

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

1.21	¿Las cortinas o persianas están en perfecto estado?							
1.22	¿Todos los baños cuentan con papel higiénico, jabón líquido y toallas de papel?							
1.23	¿Las mesas, sillas manteles y servilletas en el restaurante se encuentran en perfecto estado?							
1.24	¿El restaurante cuenta con vajilla cerámica o de porcelana que esté en perfecto estado al igual de los cubiertos que deben ser de acero?							
1.25	¿La cristalería se encuentra en perfecto estado y con un diseño adecuado?							

11. De las áreas comunes identificadas elabore un collage fotográfico.

En el siguiente enlace puede ver como se realiza el collage https://youtu.be/GNQ7d5MaKnI, este material debe ser socializado en el ambiente de formación.

Participe en la socialización sobre la visita realizada y los aspectos que le llamaron la atención en la actividad de verificación sobre el mantenimiento del hotel Escuela Sena, orientada por su instructor.

Tiempo requerido: 19 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 16: Orientar al huésped acerca de los atractivo turísticos, culturales y conexos para ser visitados aplicando las normas de seguridad. (Resultado de Aprendizaje: Brindar en español e inglés información turística del destino según el contexto local.)

1. Vea el video *4 cosas que no debes hacer al viajar* que encuentra en https://www.youtube.com/watch?v=KSK06oQMT1M y tome nota sobre la información recomendada para en grupos de discusión sacar conclusiones teniendo en cuenta adicionalmente experiencias personales en las cuales se haya vivido algo de lo mencionado.

2. Realice lectura del material anexo *Conceptualización turística* págs. 25 a 32 y elabore un diagrama en el cual se identifique cada uno de los tipos de turismo existentes de acuerdo con las diferentes variables identificando un destino nacional y uno internacional de cada tipo.

3. Elabore un mapa conceptual tomando como referencia el Anexo 5. Atractivos turísticos, numerales 1 al 4, en el cual se identifique su clasificación.

4. Realice análisis de la información encontrada en:

- *Metodología para la elaboración del inventario de atractivos turísticos* que encuentra en https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/desarrollo-regional/inventarios-turisticos/metodologia-para-la-elaboracion-del-inventario-de/metodologia-para-la-elaboracion-del-inventario-de-atractivos-2010.pdf.aspx

- Anexo 5 *Atractivos turísticos*.pdf.

Identifique la metodología para la elaboración de un inventario turístico y los parámetros de valoración para cada tipo de atractivo. Participe en la actividad orientada por su instructor para socializar la temática.

5. Prepare una presentación con su grupo de trabajo en la cual explique el contenido del inventario turístico del destino asignado por su instructor, validando el proceso de elaboración, la valoración de los atractivos y la vigencia y pertinencia de este.

6. Diseñe un mapa mental acerca de los facilitadores turísticos tomando como base la información encontrada en el texto: *Fundamentos del turismo: nuevo enfoque en el siglo XXI págs.* 227 a 230, que encuentra en la Biblioteca SENA en el enlace https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/78926?page=230.

Socialice con su instructor y compañeros

7. Diligencie la tabla XX con los recursos/sitios/patrimonio natural, patrimonio cultural y actividades turísticas de su región.

Tabla 24
Recursos turísticos

Recursos/sitios/patrimonio natural	**Patrimonio cultural**	Actividades turísticas

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

8. Ubique en un mapa los recursos, dibujando el croquis de su región y señale cada uno de los recursos del listado anterior (naturales, culturales y turísticos). Marque cada uno de los recursos en el mapa de acuerdo con la clasificación que le corresponde (Recursos naturales – Recursos culturales)

9. Explore la oferta de su territorio contestando las siguientes preguntas:

1. ¿Qué hace único y atractivo el territorio que habitamos para los viajeros?
2. ¿Cuáles experiencias o emociones le gustarían que el viajero se llevara de la visita a su territorio?
3. ¿Qué actividades turísticas les recomendaría realizar a los turistas, en su territorio?
4. ¿Dónde se realizarían cada una de las actividades propuestas?
5. ¿Qué les recomendaría a los visitantes en relación con los siguientes servicios turísticos? Transporte, Hospedaje y Alimentación.

10. Simule mediante un juego de rol que usted es un anfitrión de ciudad / guía de turismo / informador turístico o cualquier otro actor dedicado a impartir información de su ciudad. Debe dar respuesta a la necesidad de un viajero que pasara 2 días en el destino y quiere conocer lo más significativo de la ciudad.

Esta persona se encuentra acompañado de su esposa y sus dos hijos uno de 7 años y otro de 17. Cada integrante de la familia tiene un interés particular. A el hombre le interesa la historia, la arquitectura y la cultura, a la esposa le interesan las compras y la gastronomía, al hijo mayor le interesa la naturaleza y al menor las culturas prehispánicas y la aventura.

Lo pueden hacer mediante grabación de audio, cámara o escrito.

Evidencia: Juego de roles. IE-AA16-Informaciónclienteturístico-EV02
Tiempo requerido: 16 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 17: Programar las actividades a realizar para el arreglo de habitaciones y zonas comunes de acuerdo con ocupación y necesidades específicas. (Resultado de Aprendizaje: Organizar la prestación de los servicios del área de habitaciones y zonas comunes con base en procedimientos técnicos.)

1. Ingrese al repositorio '*Programa de entrenamiento para el personal operativo del sector hotelero, del área de alojamiento y personas en formación académica*' disponible en el siguiente enlace: https://repositorio.sena.edu.co/sitios/entreamiento_operativo_hotelero/Contenidos/index.html

Observe las secciones de la 2 a la 5 y realice las actividades correspondientes en cada módulo; en grupo de 4 aprendices, participe en la socialización orientada por su instructor.

2. Realice una infografía donde plasme los elementos de protección personal (cofia, monogafas, tapabocas, guantes de látex, guantes de caucho, uniforme antifluido, zapatos de suela antideslizante), relacione su función y materiales de fabricación.

3. Lea y tome atenta nota del el Libro Di Muro L (2012), Manual Práctico de Recepción Hotelera. (2 Edición), Editorial Trillas, pp. 103, "Estados de habitaciones" disponible en el siguiente enlace:https://dlscrib.com/luis-di-muro-recepcion-hotelera-manual-practico_58fde2e8dc0d603c6a959e95_pdf.html. Participe en la socialización orientada por su instructor.

4. Elabore con su grupo de trabajo un archivo de Excel denominado "chart de habitaciones", donde ubique el estado de las habitaciones, tomando como referencia la siguiente información:

El hotel SENA, tiene 20 habitaciones, distribuida de la siguiente manera:

- 2 habitaciones dobles superior
- 1 habitación sencilla
- 1 habitación accesible
- 3 habitaciones doble
- 13 habitaciones twin

Hoy, cuenta con el siguiente estado de habitaciones:

Tabla 25
Cuadro Información Estado de Habitaciones Hotel Sena

Habitación	Número de Pax	Estado	Habitación	Número de Pax	Estado
500		B	510		V
501	2	Check-in	511		V
502		UC	512	2	Check-out
503	1	O	513		V
504	1	Check-in	514		V
505		BM	515	1	O
506	2	O	516		V
507		V	517	1	O
508	2	O	518		V
509	1	O	519	2	Check-out

Tenga en cuenta:

- Realice un archivo en Excel con la plantilla anexa "Chart Habitaciones Hotel Escuela Sena"
- Utilice las convenciones que se encuentran en la parte inferior del formato, para ubicar el estado de las habitaciones.

- Complete la información del Estado de Habitaciones Hotel Sena, en la plantilla adjunta.
- Tenga en cuenta que los pasillos y las escaleras de este piso, son áreas por intervenir en su plan de trabajo.

Figura 30

Chart habitaciones Hotel Escuela SENA

CHART - HABITACIONES DEL HOTEL ESCUELA SENA

Fecha:	SECTOR # UNO						SECTOR # DOS							SECTOR # TRES							CLAVES
No HAB	500 DS	501 DS	502 T	503 S	504 SB	505 T	506 D	507 T	508 D	509 T	510 D	511 T	512 T	513 T	514 T	515 T	516 T	517 T	518 T	519 T	Sucia en salida *S.S.*
No Pax																					Bloqueada *BL*
Clave de hoy																					Check - in ← CH-I
Clave de ayer																					Check-out →CH-O
Nombre del auxiliar																					Ocupada **O**
Tiempo del auxiliar																					Mantenimiento **M**
LENCERO							AREAS PUBLICAS														Vacía **V**
																					Reparación **Rep**
																					Uso en Casa **U.C**

S: SENCILLA
D: DOBLE
DS: DOBLE SUPERIOR
T: TWIN
ACC: ACCESIBLE

*BM = Bloqueada por mantenimiento *UC = Uso en Casa

*B = Bloqueada *V = Vacante *O = Ocupada

5. Diligencie el reporte de camarera, con la información en la tabla estados de las habitaciones, utilizando el siguiente formato.
Realice el formato anexo en la herramienta digital que considere conveniente.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Figura 31
Reporte de camareras

HOTEL ESCUELA SENA

		Reporte de camareras		VERSION:	
				CODIGO:	
				hora in:	
		Fecha:		Hora fin:	Sector

N. Hab.	Tipo Hab.	N. de pax.	Estado de la hab.	Observaciones
501	DS			
502	T			
503	S			
505	T			
506	D			
507	T			
508	D			
509	T			
510	D			
511	T			
512	T			
513	T			
514	T			
515	T			
516	T			
517	T			
518	T			
519	T			

Observaciones:

Claves Estado de habitaciones

Bm	Bloqueada por Mantenimiento	**S.S.**	Sucia en Salida	**VIP**	Persona muy importante
B	Bloqueada	**OND**	Ocupada no durmio	Ch. in	Huesped por llegar
V	Vacante	**OSE**	Ocupada sin Equipaje	O	Ocupada

Elabora	camarera	Supervisa

6. Realice la programación de aseo y mantenimiento del área de habitaciones y zonas comunes del Hotel Escuela SENA de acuerdo con la información de ocupación brindada en el punto 4, determinando actividades a realizar, personal requerido, insumos y material necesarios. Tome como referencia la información encontrada en el texto *Manual de operaciones básicas de pisos en alojamientos: arreglo de zonas comunes y pisos en alojamientos,* pág. 29 que encuentra en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50735?page=13 e información adicional de consulta libre.

7. Observe el siguiente video "Porcentaje de Ocupación," disponible en el siguiente enlace https://www.youtube.com/watch?v=oWsxhyM_oIk&t=36s, y realice la siguiente actividad:

Calcule con su grupo de trabajo el nivel de ocupación, tomando como referencia la información planteada en la plantilla anexa "Nivel de ocupación", para el día 16/04/2020.
Tenga en cuenta:

- Realice un archivo en Excel con la plantilla anexa "Nivel de Ocupación"

- Utilice las convenciones que se encuentran en la parte inferior del formato, para ubicar el estado de las habitaciones.
- Formule el nivel de ocupación.

Figura 32
Nivel de ocupación

Nivel de Ocupación | 13-abr-20 | 27-abr-20

Start Date		13-abr-20	0														
Nº	Tipo habitación	Número habitación	lun 4/13	mar 4/14	mié 4/15	jue 4/16	vie 4/17	sáb 4/18	dom 4/19	lun 4/20	mar 4/21	mié 4/22	jue 4/23	vie 4/24	sáb 4/25	dom 4/26	lun 4/27
1	Doble Superior	500															
2	Doble Superior	501															
3	Twin	502															
4	Sencilla	503															
5	Sencilla Bienestar	504															
6	Twin	505															
7	Doble	506															
8	Twin	507															
9	Doble	508															
10	Twin	509															
11	Doble	510															
12	Twin	511															
13	Twin	512															
14	Twin	513															
15	Twin	514															
16	Twin	515															
17	Twin	516															
18	Twin	517															
19	Twin	518															
20	Twin	519															

Ocupada

Bloqueda

Vacante

Uso en Casa

8. Elabore una cartelera del carro de servicio de la camarera, donde muestre los insumos de dotación, herramientas de trabajo y lencería.

Para realizar la actividad remítase al repositorio de la **"***Programa de entrenamiento para el personal operativo del sector hotelero, del área de alojamiento y personas en formación académica***"** sección 5.

Para la elaboración de la cartelera tenga en cuenta:

1- Utilice imágenes, texto dándoles secuencia de ejecución.
2- Sea creativo en su presentación.
3- El tamaño debe ser de medio pliego.

9. Haga un listado de los insumos necesarios para dotar y arreglar las habitaciones asignadas, basado en el reporte de la camarera entregado por el ama de llaves con las habitaciones asignadas para la labor a realizar durante la jornada laboral la cual está descrita en la tabla estado de las habitaciones.

Evidencia: Programación de aseo y mantenimiento del área de habitaciones y zonas comunes. IE-AA17-Plandetrabajohabitaciones-EV03
Tiempo requerido: 19 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 18: Utilizar herramientas de navegación y comunicación en la WEB para mejorar los niveles de información y venta del establecimiento. (Resultado de Aprendizaje: Aplicar funcionalidades de herramientas y servicios TIC, de acuerdo con manuales de uso, procedimientos establecidos y buenas prácticas.)

1. Observe el video "importancia del blog", como medio de comunicación, comercialización o trasferencias de datos o información en la URL https://www.youtube.com/watch?v=RcOkDKSvoRg, y responda ¿Qué utilidad puede prestar esta herramienta al proceso funcional y administrativo en las empresas?, Comparta la reflexión con los compañeros de ficha

2. Realice el ejercicio práctico por pasos de "cómo crear un blog en la WEBNODE" a través de la URL https://www.webnode.es/ayuda/index.php?/Knowledgebase/Article/View/4030/, Recuerde que debes tener un correo electrónico para poder asociarlo al blog. Allí consignara todos los conceptos y definiciones de: motores de búsqueda, correo electrónico, grupos de noticias, chats, blogs, wikis, foros web, spaces, redes sociales, intercambio de 7 archivos P2P, Telefonía VoIP, televisión IPTV, comprar en Internet, E-learning, marketing digital, trabajo colaborativo, computación en la nube

3. Socialice mediante una demostración el blog que se diseñó con cada uno de los elementos y características de la actividad anterior, además de forma reflexiva ¿para qué me puede servir en la vida laboral y personal?

4. Por equipos de trabajo realizar la siguiente actividad utilizando las herramientas de office. Diseñar una presentación en PowerPoint con imágenes, texto, videos y animación acerca de los siguientes objetos tecnológicos.

a. Correo
b. Redes Sociales o Grupos
c. Herramientas tecnológicas de trabajo colaborativo
d. Foros
e. Chats
f. Wiki
g. blogs

Después de la presentación en PowerPoint, hacer una mesa redonda de debate sobre los temas realizados.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

5. Para esta actividad Iniciaremos visitando el enlace *Tutorial Google Drive 2020*, donde encontraremos un video con un concepto muy simple de lo que significa: https://www.youtube.com/watch?v=hveEJK5GBMo.

Consultar acerca del servicio de Drive en su correo electrónico de Gmail. Responda preguntas en un documento de Word tales como:

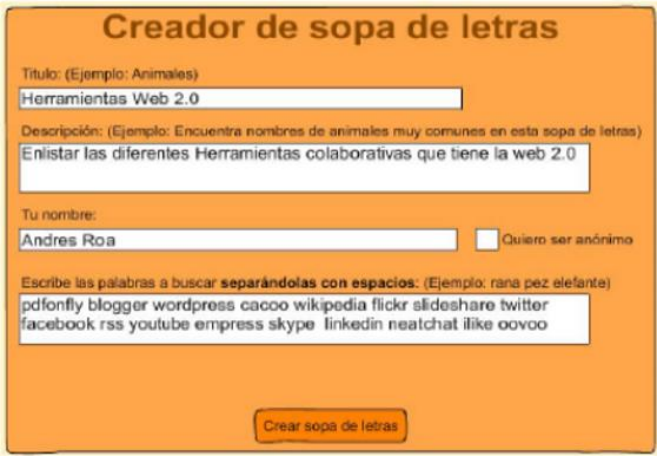
- Que es drive
- Para que se utiliza
- Que se archivos o documentos se pueden crear
- Paso a paso para crear carpetas
- Pasos para crear archivos
- Pasos para crear un formulario

6. Explore la forma en que se puede configurar el correo de Gmail (mostrar paso a paso anexando pantallazos o video tutorial)

- Firma Automática
- Respuesta Automática
- Creación de etiquetas
- Uso de marcadores
- Creación de Grupos

Los conocimientos adquiridos los aprendices realizarán la creación de una sopa de letras de mínimo 15 términos en el siguiente enlace: http://www.dibujosparapintar.com/sopas_de_letras/crear, tomando como ejemplo la siguiente imagen que se muestra a continuación:

Figura 33
Creador Sopa de letras



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Como prueba de esta evidencia deben enviar el pantallazo de la sopa de letras al documento adjunto y publicarlo en el blog personal.

Tiempo requerido: 12 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 19: Realizar un muestreo estadístico acerca de una situación contextualizada en la vida diaria. (Resultado de Aprendizaje: Resolver problemas matemáticos a partir de situaciones generadas en el contexto social y productivo)

1. Apropiar los contenidos del componente formativo "Intermedio" y participar en la actividad de socialización orientada por su instructor.

2. Realice con su grupo de trabajo siguiente estudio de caso, en el cual usted debe realizar el análisis de la información presentada utilizando las herramientas matemáticas propuestas en el componente intermedio.

CASO DE ESTUDIO: Censo de población y vivienda en Colombia.
Busque información en la página oficial sobre el último Censo realizado en Colombia, el cual da cuenta de la población y vivienda, a partir de un conteo y caracterización de los habitantes colombianos, así como de sus viviendas y hogares constituidos en el país.
Con esta información obtenida se pretende generar información estadística relevante, la cual es un referente para la toma de decisiones en el orden político, económico de bienestar social, entre otros factores.

La información se presenta distribuida en tres categorías (https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018):

- ¿Cuántos somos? Presenta la distribución de la población por sexo, grupos de edad (estructura de la población) y el porcentaje de personas (proporción) que tienen dificultades para realizar actividades cotidianas, así como las que saben leer y escribir, las que asisten a alguna institución educativa en los departamentos y municipios de la región, nivel educativo alcanzado, fecundidad por grupos de edad, promedio de hijos por mujer. También se presenta información de migración interdepartamental en el último año, características de los extranjeros residentes en Colombia (sexo, edad, ocupación, nivel educativo), inmigración internacional en los últimos 5 años y el último año.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

- ¿Dónde estamos? Presenta la distribución por ubicación geográfica de la población, los hogares y las viviendas en el territorio nacional (cabeceras municipales, rural disperso, centros poblados), así como el lugar de nacimiento de los residentes en los departamentos y municipios de la región. También se presentan los indicadores demográficos por departamento, la tasa de alfabetismo por departamento, el porcentaje (proporción) de migración interna por departamento.

- ¿Cómo vivimos? Presenta el total de hogares y viviendas, su uso (residencial o mixto), su distribución por tipo (casa, apartamento, cuarto, étnica), el acceso a servicios públicos, de dónde obtienen el agua los hogares para preparar los alimentos; además, el porcentaje de personas (proporción) por hogar en los departamentos y municipios de la región, los tipos de hogar (unipersonal, nuclear, monoparental, extensos), y porcentaje de mujeres y hombres que son jefes de hogar.

Realice un análisis detallado de la información, revise si existen gráficos estadísticos que soporten dicha información, en caso de no encontrarlos, elabórelos. (Por ejemplo, histogramas, diagramas de barras, diagramas circulares, entre otros, dependiendo de las variables analizadas).

A partir de la información consultada, determine las variables que fueron objeto de medición en este censo, y precise a partir de ello, cómo estos datos son esenciales para determinar el desarrollo de las variables demográficas. (Por ejemplo, el tamaño de los hogares, el índice de envejecimiento, el índice de juventud, los fenómenos migratorios dentro del país y, desde y hacia el exterior, por mencionar algunos).

3. Con base en los resultados obtenidos, por medio de un video promocional exponga las conclusiones extraídas de la consulta del caso. Debe incluir en el video:

- Una presentación inicial.
- La explicación del instrumento usado para la recolección de datos y la caracterización de estos.
- Tablas y gráficos (utilice colores adecuados para la presentación de gráficos).
- Análisis de la información tabulada o graficada.
- Conclusiones con base en el análisis de la información.
- Procure utilizar colores adecuados en toda la presentación, si va a hacer uso de imágenes, estas deben ser acordes al tema tratado y al público al que se va a presentar.

- Pruebe ayudarse con el siguiente texto:
  https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4412/2/02-Consejos%20buena%20presentaci%C3%83%C2%B3n.pdf

Tenga en cuenta los siguientes términos de referencia de forma.

- Grabar un video de la presentación de su propuesta de lanzamiento. Esta debe tener una duración de máximo 5 minutos.
- El Video debe estar editado y poseer buena calidad de audio.
- Se debe expresar el proceso y la solución a este (idea propuesta).
- El aprendiz debe ser el presentador del video.
- Se pueden utilizar ayudas audiovisuales que permitan comprender mucho más la propuesta.
- No hay límite para la creatividad.
- Al final del video deben aparecer los créditos con los datos del aprendiz.

Especificaciones técnicas del video:

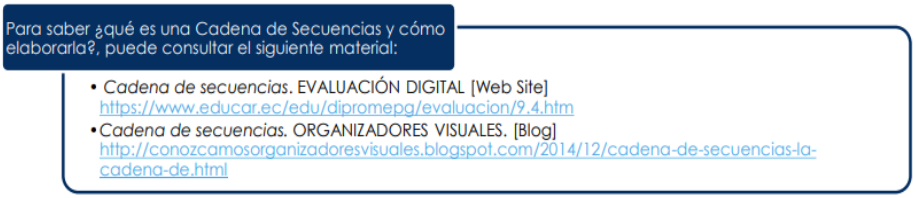
- Formato de grabación: MP4.
- Resolución: Mínimo 720p
- Equipos recomendados para hacer la grabación: teléfono celular, cámaras digitales, cámaras de computador, cámaras de acción, entre otras.
- Programas recomendados para hacer la edición del video: Windows Movie Maker, Adobe Premiere, IMovie, Adobe Spark, entre otros.

Evidencia: Video elaborado según indicaciones. IE-AA19-Muestreoestadístico-EV03
Tiempo requerido: 12 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 20: Realizar acciones de verificación de disponibilidad para confirmación de reservas y presentación de cotizaciones utilizando las herramientas disponibles. (Resultado de Aprendizaje: Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos)

1.Ingrese al siguiente enlace: Observe el video "Recepción Hotel SENA" https://www.youtube.com/watch?v=OgHFccW5ZHE, tome nota sobre lo que allí se presenta y socialice sobre los aspectos que le llamaron la atención del video, orientado por su instructor.

2. Elabore la cadena de secuencias del proceso de reservas teniendo en cuenta los siguientes aspectos que observó durante el proceso por parte del funcionario del hotel.



3. Lea el Libro Di Muro L (2012), Manual Práctico d Recepción Hotelera. (2 Edición), Editorial Trillas, pp. 18 a 20, disponible en: https://dlscrib.com/luis-di-muro-recepcion-hotelera-manual-practico_58fde2e8dc0d603c6a959e95_pdf.html.

Identifique la ubicación del Departamento de Recepción y reservas en los organigramas según el tamaño del hotel.

4. Realice la matriz *de cargos con* su grupo de trabajo colaborativo de tres integrantes, de cada uno de los cargos del área de recepción y reservas teniendo en cuenta el tamaño del hotel y los esquemas organizacionales observados en el libro. utilicen diferentes medios de consulta adicional (incluida entrevista), y el siguiente enlace: http://186.3.32.121/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf, págs. 143 a 153.

- Hotel grande: Jefe de Recepción y reservas, Conserje, recepcionista, auxiliar de reservas y botones.
- Hotel Mediano: Recepcionista y botones
- Hotel pequeño: Recepcionista

Tabla 26
Matriz de cargos

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES **CARGO:**		
DESCRIPCION:		
Responsabilidades	**Funciones**	**Tareas**

Socialice y reciba retroalimentación por parte del instructor el resultado de la consulta.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

5. Elabore con su grupo de trabajo un documento guía para el manejo de las diferentes fuentes de reserva y los medios por las cuales las recibe un hotel indicando las características de cada una y sus ventajas. Consulten el texto *Manual práctico de recepción hotelera de Luis di Muro*, págs. 51 a 55.

Tenga en cuenta:

- ✓ El documento generado podrá ser utilizado como manual de consulta.
- ✓ Utilice imágenes de apoyo.
- ✓ Referencie un tipo de hotel para hacerlo aplicado a este.
- ✓ El documento puede generarse en el formato deseado como cartilla, presentación, documento Word, folleto informativo.

6. Diligencie la siguiente *tabla 26* Tipos de reserva, teniendo en cuenta las acciones a realizar en cada tipo de reserva. Consulten el texto *Manual práctico de recepción hotelera de Luis di Muro*, págs. 56 a 64.

Tabla 27
Tipos de reserva

TIPO DE RESERVA	PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
Confirmadas		
Garantizadas particulares		
Garantizadas intermediarios		
No show		
Provisionales		
En lista de espera		

7. Visualice el video *MasterYield - Demo Funcionamiento Rack* que encuentra en https://www.youtube.com/watch?v=Zo9bvelJBuY y socialice con sus compañeros la importancia del Rack de habitaciones para la realización de una reserva.

8. Elabore en Excel un rack de habitaciones y diligencie de acuerdo con lo definido en el taller entregado por su instructor.

9. Lea y tome nota del paso a paso del proceso de elaboración de una cotización con la información encontrada en: https://www.siigo.com/blog/empresario/formato-de-cotizacion/ y https://www.heyarqui.com/como-hacer-una-cotizacion/

➢Sustente a su instructor explicando lo que incluye cada paso.

➢Diseñe un formato para presentación de una cotización.

10. Desarrolle el siguiente Estudio de caso.

EL jefe de recursos humanos de una empresa Prime ejecutive line diamond, cliente del hotel solicita reserva para una reunión de cierre de ventas con 25 asistentes de las sucursales bajo las siguientes especificaciones:

Fecha de la reunión: 20 de octubre del presente año.
Servicio de Alimentos y bebidas para el día de la reunión Refrigerios a.m., p.m. y almuerzo.
Salón con capacidad para 30 pax, ayudas audiovisuales y estación de café de 7.00 a.m. 5:00 p.m.
Alojamiento para 10 pax, 4 en habitación individual y el resto en doble. Del 19 al 21 de octubre del presente año. Servicios que cubre la empresa: alojamiento y desayuno.
Tenga en cuenta las funciones desempeñadas por la persona en el cargo de recepcionista y desarrolle el siguiente cuestionario basado en el estudio de caso:

- ¿Qué debe tener en cuenta para asignar las habitaciones?
- Diseñe y diligencie los formatos que contribuyan a la toma de información de la reserva teniendo en cuenta los servicios solicitados.
- Una de las funciones es mantener comunicación constante con los departamentos involucrados en la prestación del servicio. ¿Con qué departamentos debe comunicarse para ofrecer un óptimo servicio? Justifique su respuesta.
- Una de las funciones del área de reservas en contribuir con la venta de los servicios del hotel. Mencione cinco aspectos que contribuirían en la venta de los servicios del hotel y el excelente servicio.
- Presente cotización elaborada de acuerdo con requerimientos.

Presente el resultado de esta actividad en una mesa redonda en ambiente de formación.

Evidencia: Estudio de caso solicitud cotización. IE-AA20-Reservascotización-EV04
Tiempo requerido: 10 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 21: Tourist attractions around the world (Resultado de Aprendizaje: Brindar en español e inglés información turística del destino según el contexto local.) (Ingles 50%)

1. Countries and Nationalities

   Watch the video in the link below and identify 3 countries for each one of the 4 major continents in the world (America, Europe, Africa and Asia). Notice that some of these countries no longer exist so be careful with your selection: https://www.youtube.com/watch?v=5pOFKmk7ytU

   Then, create a chart in which you will add the following information for each one of the 12 countries you chose: Nationality, capital city, official language, currency. In case you do not know the information, look for it on the Internet. Here you have an example:

Country	Nationality	Capital City	Official Language	Currency
Colombia	Colombian	Bogotá	Spanish	Colombian Peso

Compare your chart with a couple of partners and create a new chart, this time classifying the countries by continent. Create a new chart, having 10 countries for each continent (40 in total). You can watch the following video to complement the countries you already have: https://www.youtube.com/watch?v=ZwSmUux1ZSg&t=144s

Add a new column to include the Flag for each one of the countries you included in the previous charts.

America					
Country	**Nationality**	**Capital City**	**Official Language**	**Currency**	**Flag**
Colombia	Colombian	Bogotá	Spanish	Colombian Peso	
Brazil	Brazilian	Lima	Brasilia	Brazilian Real	

Along with your group, choose one country per continent (4 countries in total) and prepare a short presentation using visual aids, in which, besides the information previously collected in the charts (Name of the country, nationality, capital city, official language, currency and description of the flag) you will include the most common animals, a couple of typical dishes with its corresponding description and three of the main tourist attractions in the country, indicating a short description, their location and the type of activities you can do there as a tourist. For example:

In Colombia you can visit Tayrona Natural Park. It is a protected area located close to Santa Marta city, in the north of the country, where you can go hiking, swimming in the sea, sunbathing and discover a lot of biodiversity.

Remember that you must categorize the information you find and only present the most relevant of it; do not create a long document, this is a visual presentation, focus on the images you will use and just add a brief description in the slides.

Socialize the presentation in the class plenum and take notes of the feedback given by your teacher regarding pronunciation and use of language.

2. Tourist destinations and Landmarks

Look at the picture below and identify the "Wonders of the modern world" there. Try to identify the country in which they are located as well.



Check the information with your teacher and then watch the following video and learn a bit more about each one of them. https://www.youtube.com/watch?v=W6AWgDrolB4

Read the following definition given by the UNESCO about what a tourist destination is and participate on a brainstorming exercise proposing possible tourist destinations in Colombia:

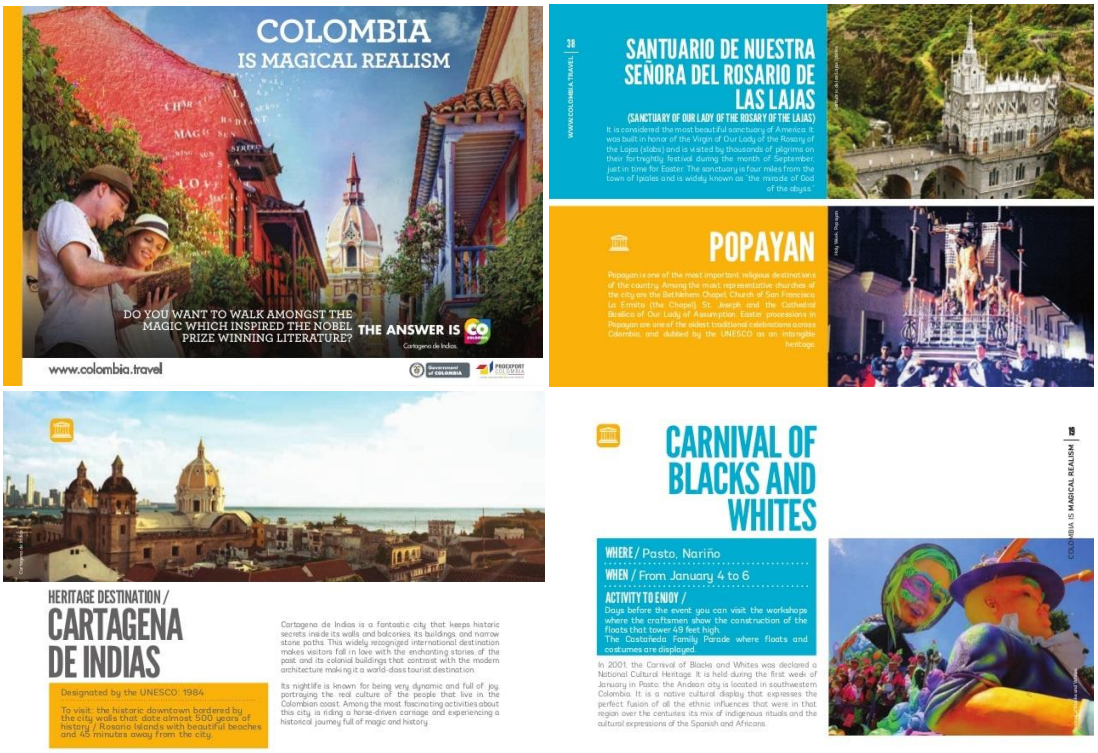
"A place of interest where tourists visit, typically for its inherent or an exhibited natural or cultural value, historical significance, natural or built beauty, offering leisure and amusement"

Read the article in the following link: https://www.infobloom.com/what-is-a-tourist-destination.htm

And then determine with the help of your classmates and teachers if the destinations you proposed are adequate and in case they are, to which category they belong to: a) Historical site, b) Natural wonder, c) Building of special interest, d) Novelty attraction or e) Cultural destination.

In couples, prepare a visual diagram in which you show at least two examples for each category that may fit as Colombian destinations. Research on the Internet about the definition of tourism and relate it to the concepts of tourist place, tourist attraction and tourist destination (include related pictures and key words). Socialize the visual aid with your classmates and pay attention to the precisions and corrections given by your teacher.

After listening to all the presentations, vote for the destinations/places/attractions you liked the most for each category. Then, once determining the winners, in groups of four create a brochure with these five elements, promoting tourism in Colombia. Here you have an official one which may give you an idea on how to do yours.



Tiempo requerido: 24 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Actividad de Aprendizaje 22: Determinar niveles de desempeño y productividad en el desarrollo de las actividades del área de habitaciones y zonas comunes. (Resultado de Aprendizaje: Organizar la prestación de los servicios del área de habitaciones y zonas comunes con base en procedimientos técnicos.)

1.Observe el siguiente video: "Housekeepin 101 : Efficiently Cleaning a Guest Room"03 Buenas Prácticas camareras de piso hacer cama" ingresando al siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=m3oTx5KHGls, tome nota de los aspectos que le llamaron la atención.

- Participe en la socialización orientada por su instructor.

2. Describa la secuencia en que la camarera realiza cada una de las actividades desde el ingreso a la habitación hasta la salida de esta.

- Grave un video arreglando completamente su habitación, aplique el proceso y contabilice el tiempo que dura la realización de esta actividad.
- Socialice con su instructor

3. Tenga en cuenta la información encontrada en el libro Administración de las operaciones de Ama de llaves. Tercera Edicion. Aleta A. Nitschk, CNA, William D. fry, PHD CHG American Hotel & lodging Educational Institute Pp 72 a 80 y la que considere útil para la siguiente actividad. file:///C:/Users/USUARIO/Documents/Diseño%20curricular/Coordinar%20aervicio%20habitaciones/Libro338Ama%20de%20Llaves%.

- Redacte un escrito de mínimo una hoja de la interpretación los términos relacionados con el cargo de la camarera:
- Estándar., Desempeño, Productividad, Normas de desempeño, Normas de productividad.

4. Analice la figura 31. Estándar de productividad y socialice la lectura con su instructor.

Figura 34
Estándar de productividad

1. Determine cuanto tiempo le toma limpiar una habitación de acuerdo a las normas desempeño

   Aproximadamente 27 minutos

2. Determine el toral de tiempo - persona en minutos

   8 Horas X 60 minutos = 480 minutos

3. Determine el tiempo disponible para limpieza de habitaciones

Total tiempo del personal	480 minutos
Menos:	
Comienzo de deberes	20 minutos
Descanso de la mañana	15 minutos
Descanso de la tarde	15 minutos
Finalización de deberes	20 minutos
Total tiempo disponible para limpieza de habitaciones	410 minutos

4. Determine el Standard de productividad, dividiendo el resultado del numeral 3 por el resultado del paso 1

   $\frac{410 \text{ minutos}}{27 \text{ minutos}}$ = 15.2 habitaciones por empleado en 8 horas

* Las normas de desempeño varían de hotel a hotel, así que este ejemplo es solo una ilustración y no una sugerencia.

5. Determine cuantas camareras necesitará en el turno de trabajo de 8 horas para el arreglo de las habitaciones del hotel si el estado de las habitaciones del hotel se encuentra de esta manera:

Tabla 28
Estado de habitaciones

Estado de la Habitación	Tipo de aseo	Tiempo estimado	Cantidad de habitaciones
Ckeck out	Profundo	35 minutos	20
Ocupada	Superficial	25 minutos	30
Check in	Repaso	10 minutos	20

- Resuelva el ejercicio y Socialice con su instructor

6. Entreviste a una persona que realice las funciones de camarera y realice las siguientes preguntas:

- Hora de ingreso y hora de Salida
- En un día de trabajo cuales son su labor desde el momento que ingresa.
- Describa cada una de las acciones y en cuanto tiempo realiza cada actividad
- Cuanto tiempo gasta haciendo una habitación dependiendo del estado y el tamaño de la

habitación.
- Que reportes entrega después de su labor
- Realizan pausas activas por cuanto tiempo.

Tenga en cuenta la información suministrada por la camarera e información de otras fuentes de consulta para establecer cuáles serían los estándares de desempeño de la camarera y los estándares de productividad en el proceso de arreglo de habitaciones.

Tiempo requerido: 19 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 23: Utilizar herramientas colaborativas en internet para dar a conocer el establecimiento y estar en contacto con los clientes. (Resultado de Aprendizaje: Aplicar funcionalidades de herramientas y servicios TIC, de acuerdo con manuales de uso, procedimientos establecidos y buenas prácticas.)

1. Según el artículo titulado: "LOS ADOLESCENTES Y LAS REDES SOCIALES" responda cada uno de los siguientes interrogantes.

- ✓ ¿Que son las redes sociales?
- ✓ ¿Cuál es el objetivo central de las redes sociales?
- ✓ Qué significado tiene en las redes sociales el término "amigo".
- ✓ Realiza una línea de tiempo para mostrar de forma gráfica cómo y cuando surgieron las redes sociales.
- ✓ Explica con tus propias palabras en qué consisten las tres "c"
- ✓ A través de un diagrama realiza una descripción de las redes sociales más conocidas.
- ✓ Enumera y explica los pasos para crear y mantener una página personal en una red social
- ✓ Mediante la herramienta GRAFICO de Word, muestra de manera visual cada cuanto usan las redes sociales los adolescentes según el artículo presente.
- ✓ Explica los riesgos que tienen las redes sociales y el internet
- ✓ Menciona las recomendaciones que se les pueden dar a los usuarios de las redes sociales para evitar correr los riesgos que presenta el uso inadecuado de esta.
- ✓ Después de la presentación en PowerPoint, hacer una socialización de debate sobre los temas realizados.

2. Observe el video "Herramientas TIC para el trabajo colaborativo" como medio de comunicación para el trabajo en equipo, en el enlace https://www.youtube.com/watch?v=VoNfOXLH21I, y

responda ¿Qué utilidad puede prestar esta herramienta al proceso funcional y administrativo en las empresas?, Comparta la reflexión con los compañeros de ficha

3. Realice un ejercicio práctico de crear o registrarse a una red social donde integre el equipo de trabajo en el que va a seguir trabajando y estudiando en el programa de formación (equipos no mayores a 4 aprendices)

4. Socialice en mesa redonda con sus compañeros e instructor exponga porque selecciono dicha aplicación para el trabajo colaborativo, ¿Por qué eligió esa herramienta colaborativa?, ¿Qué le llamo la atención de ella? Y cuáles son los integrantes del equipo colaborativo.

5. Participe en el foro de la plataforma LMS "Importancia del internet y las redes sociales como medio de investigación, comercialización y trabajo en equipo", ¿Qué debilidad puede tener un empleado que no maneje el internet como medio de consulta, marketing o comunicación entre otros?

6. Observe el video "Manejo fácil del Computador", el cual te dará pautas para adquirir habilidades y destrezas en el dominio del PC, a través del enlace "https://www.youtube.com/watch?v=s_Az3Azecuc"

7. Elabore un video con el celular donde demuestre las habilidades adquiridas en el manejo del computador, explorando cada una de sus partes tanto hardware como software y sus características que describen al PC. "Propiedades del Equipo".

8. Socialice el video con sus compañeros e instructor de TICs para verificar su dominio, además de forma reflexiva responda ¿Qué tan importantes son las computadoras en nuestro que hacer laboral, educativo y personal?

9. Observe el video "Los Periféricos" y "Funcionamiento y configuración de periféricos", el cual te dará pautas para adquirir habilidades y destrezas en el dominio del PC, a través del enlace URL 1 "https://www.youtube.com/watch?v=dGvTxtTqnEo" y URL 2 "https://www.youtube.com/watch?v=kWtup7rEbB0"

10. Elabore un video con el celular donde oriente el procedimiento de cómo manejar un equipo periférico y su interconexión con la computadora, explorando cada concepto y función tanto hardware como software.

11. Socialice el video con sus compañeros e instructor de TICs para verificar su dominio, además de forma reflexiva responda ¿Qué tan importantes son los periféricos en nuestro que hacer laboral, educativo y personal?

Tiempo requerido: 12 horas

Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 24: Crear un algoritmo para sistematizar el cálculo de perímetros, áreas y volumen de figuras planas y sólidos regulares. (Resultado de Aprendizaje: Proponer acciones de mejora frente a los resultados de los procedimientos matemáticos de acuerdo con el problema planteado.)

1. Apropiar los contenidos del componente formativo "**Avanzado**" mediante la estrategia planteada y orientada por su instructor.

2. Proponer un algoritmo que permita calcular el área y perímetro de figuras planas y el volumen de sólidos regulares valiéndose de herramientas computacionales.

Se recomienda lo siguiente:

Consultar las figuras geométricas y las fórmulas que definen tanto el área como el volumen según sea el caso. Para ello se recomienda el apoyo en recursos multimedia y otras alternativas bibliográficas a las que usted tenga acceso.

a. Puede guiarse por el siguiente material multimedia, el cual le ayudará a orientarse frente al diseño del algoritmo. (Revise la videografía que se encuentra en https://www.youtube.com/watch?v=XJNdP-kxgUE).
b. Después de tener la información completa y organizada diseñe un algoritmo.
c. Piense en la siguiente pregunta ¿Si tuviera un sólido irregular qué método utilizaría para calcular el volumen?
d. Realice una presentación donde explique la solución al problema dado.

Para la entrega de esta evidencia tenga en cuenta que la presentación debe tener:

- Introducción
- Problema planteado.
- La información recolectada de fórmulas y figuras.
- El algoritmo diseñado (incluyendo el proceso).
- Conclusiones.

Evidencia: Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes. IE-AA24-Calculoareasyvolumenes-EV04
Tiempo requerido: 12 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

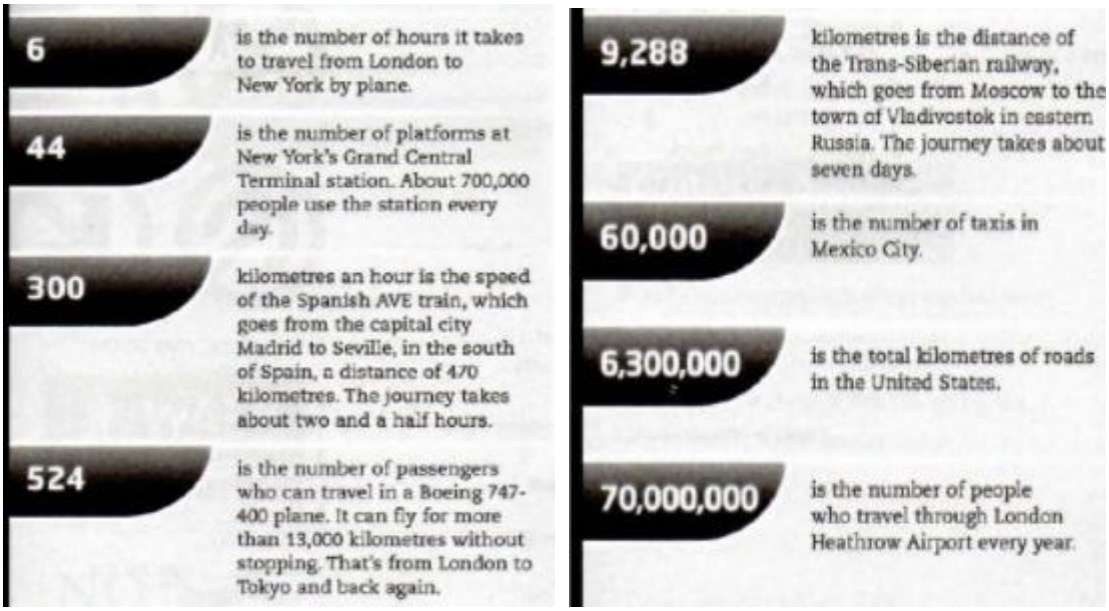
Actividad de Aprendizaje 25: Getting to know the city. (Resultado de Aprendizaje: : Brindar en español e inglés información turística del destino según el contexto local.) (Ingles 50%)

1. Means of transport

Look at the pictures below and identify the vocabulary associated to some means of transport. Mention if everyone of them is common in Bogota or not and try to mention the reasons for your categorization.



Read the following “Transport Statistics” and answer the questions below according to the information you read.



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

a) How long does it take to travel from Madrid to Seville by the AVE train?
b) Where does the Trans-Siberian railway begin?
c) How many people can travel on a Boeing 747-400?
d) Which country has more than 6 million kilometers of road?
e) How many people pass through Heathrow airport every year?
f) Which city has more than fifty thousand taxis?
g) How many people use New York's Grand Central terminal station everyday?
h) How long does it take to fly from London to New York?

Compare your answers with a partner and prepare to orally socialize them according to the instructions given by your teacher.

Now, get along with another couple and together create a short infographic on "transport statistics" about Bogotá, any other Colombian city or the whole country if you prefer. Include at least 10 different facts and try to include as well different means of transport for each one of the examples you may give. Socialize your work in the class plenum.

1. Stores and places to visit in your neighborhood

Look at the following pictures and choose the correct answer for each case. Compare your answers with a classmate.



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Then look for the name of five different places and prepare a short description about it so your classmates can guess the place in a Guess where? game. For example: It is a place where you can buy bread… It is a bakery!

Watch the video in the link https://www.youtube.com/watch?v=w7ygOVh6T-Y&t=134s and find out where Skippy is. Remember the basic prepositions of place and learn a couple more. Your teacher will also give you other examples and further explanation in case is necessary.

Participate on two *quizlet* games to test your prepositions of place knowledge and to compete against your classmates for the "preposition master" title.
Game 1: https://quizlet.com/152596354/prepositions-of-place-flash-cards/
Game 2: https://quizlet.com/16526976/prepositions-of-place-flash-cards/

Do the following online exercises and take a screenshot of each one of them finished so you can show them to your instructor as an evidence of your work.
Link 1: https://agendaweb.org/exercises/grammar/prepositions/place-2
Link 2: https://www.englishexercises.org/makeagame/viewgame.asp?id=597

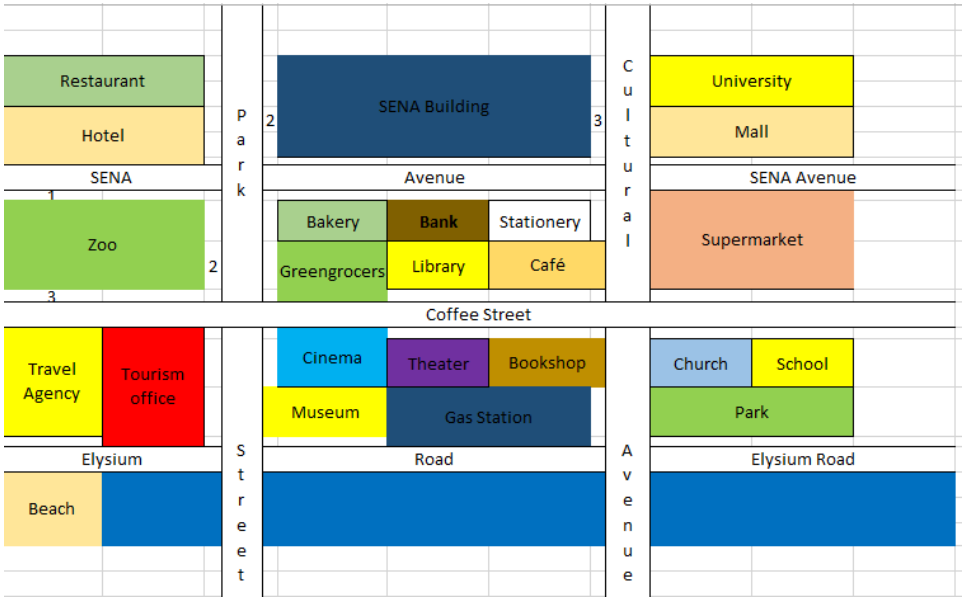
2. Locations and directions.

Watch the video in the link below to identify the general aspects about maps, cardinal points and some general directions. Link: https://www.youtube.com/watch?v=mtsx8V3mE8o

Then, draw a map of your neighborhood, including the most important places near your house, some referential points, the cardinal directions and the representative streets or avenues. Try to also include some prepositions of place for describing it in front of your classmates.

Now, listen to a dictation that your instructor will conduct mentioning the location of some places in the city, such as: *In the center of the city, there is a park. Next to it, there is a museum. Opposite the museum, there is a bank…*. Based on them, you will have to draw, with the help of a classmate, a neighborhood plan like the one below.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co



Watch the video in the following link and take notes about the expressions people use to ask for and to give directions. Link: https://www.youtube.com/watch?v=DPYJQSA-x50

Then, listen to your teacher who will give you some precisions about the topic and participate on an activity in which you will listen to some directions, and you will have to do it. Ex. Go through the corridor, go around the desk, put a chair opposite the lockers, etc.

In groups of three students, prepare the set of directions you will give a tourist visiting SENA hotel for going from one place to another inside our facilities. For example, at SENA, how to get from the front desk to the gym. Create 5 different examples and roleplay them with your colleagues.

Then, think about 3 tourist attractions in the city and prepare the set of directions you will give the guest to go there from SENA hotel. Notice that in this case you will also be likely to need the means of transport vocabulary. For example, explain how to get from SENA hotel to Plaza de Bolivar. Roleplay these situations as well and present your dialogues in front of your classmates.

Tiempo requerido: 24 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 26: Definir el canal de atención de acuerdo con el tipo y necesidades del cliente, aplicando las técnicas de negociación y venta adecuadas. (Resultado de Aprendizaje: Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos.)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

1. Analice la siguiente imagen y redacte un texto en el cual plasme la lectura e interpretación que hizo de la imagen, comparta su percepción con los compañeros e instructor.

Figura 42
Atención al cliente



https://digitalisthub.com/la-importancia-de-la-atencion-al-cliente/

2. Realice un mapa conceptual acerca del servicio al cliente tomando como referencia el texto Calidad del servicio y atención al cliente que encuentra en la biblioteca SENA en: https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/113201 en el mapa se debe leer el concepto, importancia, las características, la cadena de valor.

3. Diseñe con su grupo de trabajo una cartilla o folleto que oriente a los funcionarios de un hotel sobre la importancia del servicio al cliente.

Para saber ¿qué es un folleto y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:I

- CÓMO HACER UN FOLLETO: NUESTROS CONSEJOS PRÁCTICOS [Blog]. Pixartprinting. https://www.pixartprinting.es/blog/como-hacer-un-folleto/
- Cómo Hacer un Folleto Creativo | Tutorial Brochure Poster Dinámico [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=Kl8Tr23dChk
- Cómo hacer un FOLLETO atractivo de forma fácil, sencilla y gratis en CANVA [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=OSZmVLUZ1KY

4. Visualice el video Cómo detectar las necesidades del cliente La vida es bella que encuentra en https://www.youtube.com/watch?v=iFxlrG2QTU8 y responda:

- ¿Cómo aprecia la relación del mesero con sus clientes?
- ¿De qué manera logra que el cliente realice el pedido de acuerdo a requerimientos específicos?
- ¿Considera que en la atención al cliente aplica alguna técnica especial?

5. Elabore una ficha de resumen del texto *Comunicación empresarial y atención al cliente*, capitulo 7 Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción, que encuentra en la biblioteca Sena en el siguiente enlace: Ebooks7-24 (sena.edu.co) en la cual se identifique la Idea principal y por lo menos dos complementarias de cada uno de estos temas:

- El cliente y su importancia para la empresa
- Las motivaciones del cliente y el proceso de compra
- Elementos de la atención al cliente
- El departamento de atención al cliente
- Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente
- Satisfacción y calidad
- Evaluación del servicio y fidelización del cliente

6. Proponga con su grupo de trabajo un programa que permita lograr y medir la satisfacción de las necesidades del cliente para el hotel seleccionado con sus compañeros de acuerdo con la asignación, aplicando uno de los siguientes métodos:

- Customer Satisfaction Score (CSAT)
- Net Promoter Score (NPS)
- Customer Effort Score(CES)
- Medición de la satisfacción del cliente con Acercamiento Objetivo y subjetivo

Puede encontrar información adicional el https://www.beetrack.com/es/blog/medir-la-satisfaccion-del-cliente

7. Se seleccionará el programa más adecuado de acuerdo con la exposición que realice de su programa con la metodología Pecha Kucha la cual consiste en elaborar 20 diapositivas y exponer cada una en 20 segundos lo que da un tiempo total de 6 minutos y 40 segundos.

Se sugiere tener en cuenta para la elaboración de las diapositivas:

1- Definir la estructura básica: divido la materia en los apartados o capítulos habituales, pero asegurándome de que es un múltiplo de 20, por ejemplo 5.
2- Dividir los apartados: divido 20 entre la cantidad de apartados que tengo, en este caso, 20/5=4.
3- Desarrollar los conceptos: a continuación, decido cuáles son los (en este caso 4) conceptos esenciales de cada apartado y a cada uno le asigno una diapositiva. Ya tengo 20 diapositivas, cada una con un concepto, dentro de un esquema lógico.
4- Probar: por último, ¡a ensayar! Pruebo a desarrollar cada concepto en 20 segundos. Para los más complejos, hago un esfuerzo de síntesis y para los más simples, intento añadir algún "guiño" que me ayude a amenizar.
5- Control de calidad: Como la presentación dura menos de 7 minutos, no es difícil encontrar un "voluntario" que haga de conejillo de indias y me escuche. A continuación, le pido que

haga un poco de crítica constructiva para ayudarme a “pulir” mi trabajo.

8. Lea el siguiente caso y responda las preguntas enunciadas.

Le ha sido suspendido el servicio del internet y usted no entiende la razón por cual se produce esta suspensión, Verifica el último recibo de pago y se encuentra cancelado, Ya que había tomado la oferta del mes ofrecida por la empresa, verifica con la página web de la empresa su pago ya que al correo no le ha llegado notificación de no pago, Procede a realizar una llamada telefónica a la empresa para reportar lo sucedido siguiendo los pasos que indica la línea de atención al cliente usted es atendido por la operadora y ella atiende su caso.

- ¿Cuáles fueron los medios a los acudió para reportar la situación?
- ¿Se sintió bien atendido?
- ¿La atención fue cortés, amable y respetuosa?
- ¿Fue atendido de manera oportuna y satisfactoria?
- ¿La información recibida fue clara?
- ¿la página web es de fácil acceso y ofrece información veraz y ágil?
- ¿Observó un protocolo al momento de ser atendido o recibido el mensaje?

Socialice con el instructor y el grupo

9. Tenga en cuenta la información encontrada en los siguientes enlaces y la que considere útil para la realización de la actividad de aprendizaje.

- ✓ file:///C:/Users/USUARO/Documents/Dise%C3%B1o%20curricular/Atender%20a%20usuarios/articles-8238_recurso_1.pdf
- ✓ https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/sistema-de-atencion-al-consumidor/Protocolos%20de%20atencin/Instructivo%20de%20Protocolo%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf

-Defina que es y para que se utiliza un canal de atención al cliente y socialice con sus compañeros e instructor.

10. Haga una infografía en la cual muestre los siguientes canales de atención al cliente: Presenciales, Electrónicos, Impresos, Audiovisuales y telefónicos. Mencione ejemplos de cada uno de ellos.



Reciba retroalimentación por parte de su instructor

11. Tenga en cuenta los enlaces de la actividad anterior y basado en los criterios y pasos expuestos en los enlaces propuestos describa la realización de los protocolos para cada uno de los canales de atención al cliente en la siguiente Tabla

Tabla 29
Canales de atención al cliente

CANAL DE ATENCION	REQUERIMIENTOS	ASPECTOS A TENER EN CUENTA
Presencial		
Electrónico		
Impreso		
Audiovisual		
Telefónico		

Socialice con el instructor.

12. Ingrese al siguiente enlace *Atención al Cliente "el protocolo en el hotel como parte de la atención al cliente*. http://groupejs.blogspot.com/2017/04/atencion-al-cliente_66.html.

Tenga en cuenta este material de apoyo y realice los protocolos de atención para un hotel en cada uno de los canales de atención al cliente.

Socialice y reciba retroalimentación por parte del instructor

13. A la recepción del hotel ingresa un cliente con discapacidad auditiva a solicitar los servicios del hotel.

Responda las siguientes preguntas:

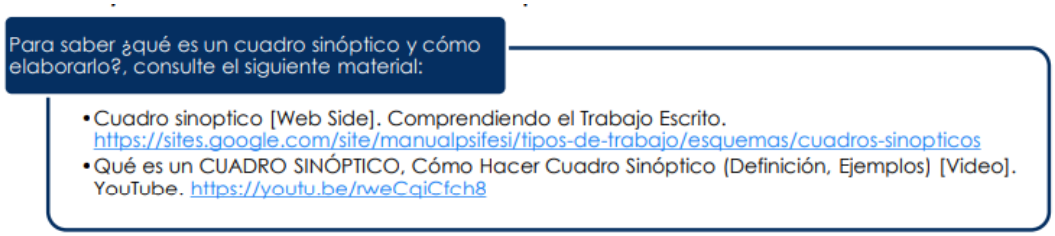
- ¿Se siente en capacidad de atenderlo?
- ¿A qué acude para atender sus solicitudes?

- ¿Cómo se haría entender para ofertar los servicios del hotel?

Socialice sus opiniones mediante una mesa redonda

14. Ingrese al siguiente enlace: Sistema Nacional de Discapacidad https://www.snd.gov.co/678/w3-article-72542.html.

Defina qué es Discapacidad y realice un cuadro sinóptico con las diferentes categorías de discapacidad.



Socialice con su instructor.

15. Realice un juego de roles en los grupos conformados por su instructor de cada una de las categorías de discapacidad aplicando los protocolos de atención que indica el siguiente enlace. "Protocolo para la atención de personas con discapacidad, movilidad reducida y de orden preferencial en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Transparencia/Documentos/2019/Protocolo_atencion_%20personas_en_situaci%C3%B3n_de_discapacidad_CCMA.pdf

16. Observe detenidamente el video *Booking y su campaña de marketing experiencial más creativa* disponible en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=c3pWSRCbA38, recuerde tomar apuntes sobre lo que allí se presenta.

Participe en la socialización sobre los aspectos que le llamaron la atención de los videos, orientada por su instructor.

17. Elabore una infografía donde represente: El proceso de venta online y como funciona desde la reserva del hotel, la llegada a recepción, confirmación de la reserva e instalación del huésped, vistas en los siguientes videos:

- ✓ "El proceso de Venta" disponible en el enlace: https://www.youtube.com/watch?v=w_ckj8jv3AI&t=30s
- ✓ "Marketing hotelero: 7 claves para aumentar tus ventas," disponible en el enlace: https://www.youtube.com/watch?v=kGrQ6_70zDU&t=327s

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

18. Lea y tome atenta nota de los siguientes libros disponibles en:
http://biblioteca.sena.edu.co/paginas/bases.html

- Talón-ballestero, P., González-serrano, L., & Figueroa-domecq, C. (2014). A model for evaluating revenue management implementation (MERMI) in the hotel industry. *Journal of Revenue and Pricing Management, 13*(4), 309-321. doi: http://dx.doi.org.bdigital.sena.edu.co/10.1057/rpm.2013.47
- Feijoó, José Luis, and Bollini, Luis María Coautor. La Gestión Aplicada a Hotelería Y Turismo: Con Herramientas De Estrategia, Marketing, RRHH Y Negociación. Pp 96, 225-231. Bogotá: Alfaomega, 2019. Print.
- Guerra, Muñoz, Fernando. Estrategias de negociación, Grupo Editorial Patria, 2018. Pp 126-133. ProQuest Ebook Central.

Además, puede complementar la lectura con los siguientes videos:

- "Introducción a Revenue ManagementTécnicas Hoteleras", disponible en el link: https://www.youtube.com/watch?v=CEsQtVmqGfQ
- "Upselling en español y técnicas de venta (7 tips y ejemplos)" disponible en el link: https://www.youtube.com/watch?v=zzvFYtEyhaE
- "¿Qué es Cross-Selling? Ejemplos. (5 tips de venta cruzada)",
- disponible en el link: https://www.youtube.com/watch?v=krxm4DVZjyY

De la consulta realizada, elabore la tabla 26. *Técnicas de ventas* relacionada a continuación tomando como base la información encontrada.

Tabla 30
Técnicas de Ventas

Técnicas de Ventas – Estrategias de Negociación en Hotelería		
Estrategia de ventas	Características	Ejemplo caso hotelero
Revenue Management (Gestión de Ingresos)		
Up selling (Venta adicional)		
Cross selling (Venta Cruzada)		

19. Compare los elementos claves para las etapas de la negociación, para ello seleccione un plan de eventos del hotel de su preferencia y aplique las etapas de la negociación con un cliente habitual (B2C) y un cliente corporativo (B2B), en la tabla 27 *Cuadro comparativo- Etapas de la negociación*

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Tabla 31
Cuadro comparativo Etapas de la negociación

Etapas proceso de negociación	Elementos claves Negociación Personal (B2C)	Elementos clave Negociación corporativa (B2B)
Preparación (Momento Previo)		
Exploración (Inicio)		
Propuesta (Medio de Juego)		
Acuerdos y Cierre		
Seguimiento		

20. Elabore la matriz relacional, con los siguientes criterios:

- Identifique las 5 objeciones más habituales en el momento de realizar la negociación en el hotel.
- Construya un diálogo ejemplo, según sea el caso.

Tabla 32
Matriz Relacional Manejo de Objeciones en el hotelería

Principales Técnicas Manejo de Objeciones	Características	Construya un diálogo ejemplo: Manejo de Objeciones en la hotelería
1		
2		
3		
4		
5		

21. Elabore la matriz con los siguientes criterios:

- Identifique las 5 técnicas de cierre más efectivas para cerrar la negociación y la venta.
- Construya un diálogo ejemplo, según sea el caso.

Tabla 33
Matriz Relacional Principales Técnicas de cierre en la hotelería

Principales Técnicas de Cierre	Características	Construya un diálogo ejemplo de los tipos de cierre en el hotelería
1		
2		
3		
4		
5		

Participe en la socialización sobre las técnicas de venta y negociación en la hotelería, orientada por su instructor.

22. Resuelva el siguiente estudio de caso:

El hotel de Negocios utiliza el Programa de lealtad para la comunicación con los clientes - miembros, para la reactivación del turismo, el cuál comprende la remuneración con distintos regalos y la creación de ofertas de precios especiales en su portafolio; para su ejecución segmenta a sus clientes y comparte a las direcciones de correos electrónico y redes sociales el envío del portafolio para la reactivación del turismo.

Al conocer la comunicación, la familia Rodríguez y Pérez, programan salir de viaje el puente festivo del 12 de octubre, con las siguientes características:

- Las familias están integradas por sus padres, la familia Rodríguez tiene dos hijos adolescentes y la familia Pérez, un hijo preadolescente.
- Realizan la reservación por 4 días y 3 noches.
- El Segundo día las mamás solicitan un servicio de spa.
- El Hotel ofrece el servicio de lavandería, servicio de transporte, personal bilingüe (español e inglés), parqueadero gratuito, wi-fi, además cuenta con servicio adicionales como experiencias turísticas, pequeño centro de negocios, Spa, zonas húmedas (sauna, turco, jacuzzi, piscina).

Teniendo en cuenta las siguientes condiciones de viaje de la familia Rodríguez y Pérez, realice una negociación en el hotel de negocios, construya el portafolio con las tarifas ofrecidas en sus planes y establezcan el cierre de la venta aplicando las técnicas de negociación y políticas. Además de lo anterior, resuelva las siguientes preguntas:

- ¿Cuál sería el tipo de habitación ofrecido a las familias Pérez y Rodríguez y cuantas?
- ¿Cuál sería el plan hotelero?
- ¿Qué otro servicio podría ofrecer el hotel de acuerdo con las políticas y el portafolio de servicios?

Desarrolle el caso, con su grupo de trabajo colaborativo, en el que se evidencie cómo lograr una negociación efectiva para el hotel, para mantener las expectativas y satisfacción del cliente. Representen la situación, a través de un juego de roles, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Los pasos a seguir las 5 etapas del proceso de negociación
- Técnica de manejo de objeciones
- Técnica de manejo de cierre
- Técnicas de Venta: Up - selling, Cross-selling

Evidencias: Cuestionario. IE-AA26-Requerimientosclientecanalesdeatencion-EV05
Estudio de caso desarrollado mediante el juego de roles, orientado por su instructor. IE-AA26-Tecnicasdeventas-EV06
Tiempo requerido: 10 horas
Ambiente requerido: aula tradicional
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Uso de herramientas informáticas **Evidencias de Conocimiento:** **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:**	**Uso de herramientas informáticas** Identifica equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con las necesidades de uso. Compara equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con las características. Escoge equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y	**Uso de herramientas informáticas**

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

	características. Maneja computadores, tabletas, celulares y otros equipos TIC, de acuerdo con las funcionalidades de estos. Aplica funcionalidades de sistemas operativos, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para presentaciones, diagramación, bases de datos y software específico, de acuerdo con las funcionalidades de cada programa y las necesidades de manejo de la información. Utiliza motores de búsqueda, navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, listas de correos, blogs, wikis, foros web, spaces, grupos de noticias, telefonía IP, televisión IP, comprar en Internet, E-dearning, marketing digital, trabajo colaborativo, computación en la nube, redes sociales y videoconferencia por internet, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. Participa en redes sociales,	

	de acuerdo con las necesidades de comunicación. Maneja herramientas colaborativas en internet, de acuerdo con las necesidades del equipo de trabajo. Comprueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de herramientas TIC, de acuerdo con los resultados esperados. Aplica procesos de mejora a los productos, de acuerdo con las comprobaciones realizadas.	
Razonamiento cuantitativo **Evidencia de conocimiento** Evaluación	**Razonamiento cuantitativo** Aplica procedimientos aritméticos y algebraicos según el problema planteado. Plantea ecuaciones o sistemas de ecuaciones de acuerdo con la relación entre las variables. Presenta la relación entre dos cantidades o variables según los fundamentos matemáticos.	**Razonamiento cuantitativo** Evaluación IE-
Evidencia de desempeño:	Resuelve ecuaciones o sistemas de ecuaciones de acuerdo con principios	Informe de planteamiento de ecuación

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Planteamiento de ecuación	matemáticos. Presenta solución a problemas mediante figuras geométricas. Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno.	IE- Lista de chequeo
Evidencia de producto: Video análisis estadístico	Representa el conjunto de datos de acuerdo con la variable estadística. Realiza conversiones según las equivalencias entre sistemas de medida. Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno.	Video sustentación IE- Lista de cuequeo
Evidencia de desempeño: Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes	Selecciona las herramientas computacionales para la verificación de los resultados de acuerdo con los requerimientos matemáticos. Elabora una propuesta de solución alternativa a partir de los procedimientos matemáticos inicialmente planteados. Calcula perímetros, áreas y volúmenes de acuerdo con los elementos de la figura geométrica.	Documento con algoritmo IE – Lista de chequeo

Interacción en lengua inglesa **Evidencias de Conocimiento:** **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:**	**Interacción en lengua inglesa** Reconoce la idea general y detalles específicos en interacciones orales de la vida cotidiana articuladas con claridad y una velocidad promedio. Hace uso de vocabulario relacionado con familia, aficiones e intereses, trabajo, viajes y hechos de actualidad, en textos orales y escritos. Sigue instrucciones de un proceso relacionado con su quehacer laboral	**Interacción en lengua inglesa**
Supervisión de servicios de recepción hotelera **Evidencia de Conocimiento:** Documento sustentado de Identificación de tipos de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Evaluación de conocimientos	**Supervisión de servicios de recepción hotelera** Clasifica establecimientos de alojamiento y hospedaje según servicios, tipología y estructura organizacional. Identifica el entorno turístico del territorio de acuerdo con sus atractivos y la cadena de valor. Clasifica información	**Supervisión de servicios de recepción hotelera** Observación directa. IE-1 Lista de cotejo. Cuestionario – IE – 2

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

	turística según tipología de turismo.	
Evidencias de Desempeño:		
Estudio de caso tarifas, planes y descuentos	Caracteriza tarifas a partir del tipo de habitación y el portafolio de servicios del establecimiento de alojamiento y hospedaje. Detalla los servicios turísticos ofrecidos por el establecimiento de alojamiento y hospedaje según portafolio de servicios. Asigna tarifas y servicios según negociación con el cliente, portafolio y política del establecimiento	Observación directa. Lista de cotejo. IE-4
Evidencia de Conocimiento:		
Evaluación de conocimientos	Caracteriza requerimientos del cliente con base en sus necesidades. Utiliza los canales de atención al cliente de acuerdo con técnicas de comunicación y los protocolos de servicio.	Cuestionario IE – 5
Estudio de caso- Reserva grupal	Cierra la venta del servicio aplicando técnicas y políticas.	Observación directa. IE-6 Lista de cotejo

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Juego de roles orientación al cliente turístico	Verifica la disponibilidad de habitaciones y servicios con base en herramientas, estado de reservas y políticas de la organización. Cotiza servicios de acuerdo con los requerimientos del cliente. Comunica información turística y general del destino aplicando protocolos de servicio. Sugiere en idioma inglés sitios de interés en la ciudad de acuerdo con las preferencias del cliente y las estructuras gramaticales propias del idioma. Suministra información en inglés acerca de lugares de interés empleando estructuras gramaticales del idioma. Recomienda en inglés alternativas de transporte disponible en la ciudad según distancias y presupuesto del cliente. Explica en inglés la manera para llegar de un lugar a otro de acuerdo con la ubicación geográfica, las rutas seguras y la estructura gramatical del idioma.	Observación directa. IE – 7 Lista de cotejo

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Coordinar servicios de alojamiento según procedimientos técnicos. **Evidencias de Desempeño:** Cuadro comparativo características de las habitaciones	Describe en ingles las características de las estaciones y estados climáticos propios de la ciudad, región y país empleando vocabulario y estructuras gramaticales del idioma. Suministra en idioma inglés información sobre servicios y productos hoteleros de acuerdo con el interés o necesidad del cliente. Ofrece en lengua inglesa alternativas de paquetes turísticos de acuerdo con los diferentes tipos de turismo disponibles en la ciudad. Comunica en lengua inglesa el estado del pedido de productos y servicios de acuerdo con el tiempo verbal en que se produce el requerimiento. **Coordinar servicios de alojamiento según procedimientos técnicos.** Relaciona las funciones del personal del área de habitaciones y zonas comunes con sus líneas de autoridad y estructura organizacional. Clasifica habitaciones según tipo, características y	**Coordinar servicios de alojamiento según procedimientos técnicos.** Observación directa. IE – 3 Lista de cotejo Observación directa. IE – 9

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Programación de aseo y mantenimiento del área de habitaciones y zonas comunes.	estándares de servicio. Elabora plan trabajo del arreglo de habitaciones y zonas comunes teniendo en cuenta áreas a intervenir, frecuencia de las actividades y procedimientos técnicos a ejecutar.	Lista de cotejo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actividades de reflexión inicial: Constituye el primer momento, esto es "antes de aprender". Es promover concienciación en el Aprendiz, fomentar la importancia de que sea este quien descubra la necesidad sentida de conocimiento, la cual se va a lograr esclarecer con el estudio y desarrollo de las actividades propuestas. Estas permiten el análisis, la meditación y la crítica constructiva de la realidad. Estas dinámicas reflexivas enriquecen el quehacer pedagógico, fortalecen la práctica formativa y generan metacognición en el aprendiz. A través de este momento pedagógico el instructor despierta, dirige, motiva y orienta una acción determinada, que sirve para generar interés o expectativa, porque estimulan y direccionan los comportamientos de los aprendices frente a una actividad concreta.

Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: Constituye el primer momento, esto es "antes de aprender". La característica esencial es permitir al Aprendiz la identificación de saberes construidos a partir de experiencias previas con el fin de promover tanto la evaluación auto diagnóstica como la metacognición y que puede orientarse por medio de diversas las técnicas tales como preguntas, lluvia de ideas, socialización de experiencias, intercambio de métodos y formas de hacer las cosas, actividades de observación. Estas actividades facilitan y promueven una práctica guiada para comprobar la comprensión de los conceptos y procedimientos aprehendidos y transferencia de estos.

Actividades de Apropiación: Es propia del segundo momento del aprendizaje, "mientras aprendo", aquí se inicia y cuyo propósito es el de desarrollar capacidades para la elaboración de marcos conceptuales, la construcción y apropiación de los saberes inherentes a las competencias específicas, básicas y transversales. Estas actividades se enfocan hacia la Construcción integral del conocimiento: conceptos, Procedimientos, valores. Son actividades que pretende diseñar y desarrollar el proceso de formación a partir de la toma de conciencia, por parte del aprendiz y del instructor, de las estructuras o los marcos conceptuales con los cuales integran las experiencias

técnicas, científicas y culturales en el interior de los esquemas mentales que le dan sentido a lo vivenciado, a lo experimentado, a lo manipulado. Permiten desarrollar capacidades para la construcción y apropiación de los saberes de acuerdo con los aportes de expertos, de la comunidad científica y académica.

Actividades de Transferencia de Conocimiento: Este momento alude al "después de aprender" el cual busca que los aprendices apliquen o transfieran el aprendizaje desarrollado en la fase anterior a contextos reales, de acuerdo con lo planteado en la Situación Problémica definida en el primer momento. El propósito es que los aprendices transfieran el 100% de sus conocimientos y habilidades de acuerdo con las funciones productivas, lo que daría como resultado la calidad de los desempeños y como de la gestión de la FPI.

Competencias Laborales: Capacidad de un trabajador para movilizar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para alcanzar los resultados pretendidos en un determinado contexto profesional, según patrones de calidad y productividad. Implica entonces, la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones imprevistas, movilizando el máximo de saberes y conocimientos para dominar situaciones concretas, aplicando experiencias adquiridas de un contexto para otro. Fuente: Cinterfor.

Estrategias de aprendizaje: Combinación de métodos, medios y mediaciones didácticas, utilizadas por los Instructores tutores y Aprendices, para facilitar el aprendizaje y la obtención de los resultados definidos en el diseño curricular.

Evaluación Pedagógica: Es la medición del trabajo realizado por el instructor- tutor con sus aprendices, este se evalúa a través de encuestas que hacen parte de la medición de la satisfacción y del proceso de mejora continua.

Evidencia de aprendizaje: Manifestación del aprendizaje, que refiere a la comprobación de lo que "sabe", "sabe hacer" y "es" el aprendiz. Pueden ser de conocimiento y de desempeño, de las cuales se pueden inferir los logros de aprendizaje y establecer el desarrollo o no de las competencias.

Evidencia de Aprendizajes previos: Manifestaciones de aprendizajes que han sido adquiridos en el pasado por el Aprendiz, que refieren a lo que "sabe", "sabe hacer" y "es". Pueden ser de conocimiento o de desempeño, de las cuales se pueden inferir los logros anteriores acumulados y establecer el nivel de competencias con el que llega a la formación.

Evidencias de Desempeño: Pruebas del saber hacer, relativas a cómo el Aprendiz ejecuta (proceso) una actividad y al resultado obtenido (producto). Permite obtener información directa, de mejor calidad y más confiable, sobre la forma como el Aprendiz desarrolla el proceso técnico o tecnológico

para, así, poder identificar las competencias que posee y las que aún debe desarrollar. Las evidencias de desempeño y pueden ser tanto reales como simuladas.

Fuentes de conocimiento: En general, puede decirse que son los principios, fundamentos u orígenes que dan lugar a que los seres humanos conozcan e interioricen las leyes y normas del funcionamiento de la vida natural y social. En el ámbito de la Formación, se reconocen cuatro fuentes de conocimiento: 1) el entorno, real o simulado en los Ambientes de aprendizaje, 2) el Instructor-tutor, 3) las Tecnologías de la Información y la Comunicación y 4) el trabajo colaborativo.

Collage:
Técnica pictórica que consiste en componer una obra plástica uniendo imágenes, fragmentos, obje tos y materiales de procedencias diversas. (https://dle.rae.es, 2019)

Flashcard: son tarjetas que contienen palabras, imágenes, símbolos o números en uno o ambos lados y se usan para adquirir conocimientos al memorizar su contenido mediante el repaso espaciado del conjunto de tarjetas. (https://es.wikipedia.org, 2020)

Infografía: Técnica de elaboración de imágenes mediante computadora. (https://dle.rae.es, 2019)

Jerarquización: organización de dirección y de control atribuido a un superior sobre los órganos y personas que dependen de él. (https://dle.rae.es, 2019)

Lúdica: Perteneciente o relativo al juego. (https://dle.rae.es, 2019)

Portafolio: se denomina la carpeta que reúne el conjunto de los trabajos realizados por un profesional o empresa a lo largo de su trayectoria. (Significados.com. Disponible en:

https://www.significados.com/portfolio/ Consultado: 11 de agosto de 2020)

Procedimientos: Método de ejecutar algunas cosas (https://dle.rae.es, 2019)

Protocolo: Secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica, etc. (https://dle.rae.es, 2019)

Algoritmo: Un algoritmo es una secuencia lógica y finita de pasos que permite solucionar un problema o cumplir con un objetivo. Los algoritmos deben ser precisos e indicar el orden lógico de realización de cada uno de los pasos, debe ser definido y esto quiere decir que si se ejecuta un algoritmo varias veces se debe obtener siempre el mismo resultado, también debe ser finito o sea debe iniciar con una acción y terminar con un resultado o solución de un problema

Aritmética: La aritmética se encarga de realizar con números y simbología en conjunto con las operaciones antes mencionadas, el desarrollo de propiedades y habilidades las cuales pueden ser

usadas en la vida cotidiana y materias de estudio que impliquen a la matemática como base fundamental de aprendizaje. (Adrián, 2020).

Metacrilato: Este termoplástico rígido se caracteriza por su gran transparencia, ligereza y resistencia a la intemperie. Visualmente es parecido al vidrio, aunque es un material mucho más ligero y aguanta unas diez veces más los golpes. A su vez, este plástico rígido se trabaja con facilidad. Es decir, puede perforarse, lijarse, partirse o cortarse utilizando herramientas mecánicas. Asimismo, es un plástico fácil de moldear con la aplicación de calor.

Proporción: Es la relación de igualdad entre dos razones matemáticas, o la comparación entre dos razones matemáticas.

Razón: Es una razón binaria entre magnitudes, se expresa como a es a b, o a: b, numéricamente una razón se puede expresar como una fracción o un decimal.

Sistematización: Se denomina sistematización al proceso por el cual se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas, etc., con el fin de otorgar jerarquías a los diferentes elementos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Supervisión de servicios de recepción hotelera

- Di Muro L. (2012). *Manual práctico de Recepción Hotelera*. Trillas.
- Entorno turístico. (s.f.) *Glosario de términos.* https://www.entornoturistico.com/glosario-de-%20turismo/
- Feijoó, J. y Fabbroni, M. (2018). *Fundamentos del turismo: nuevo enfoque en el siglo XXI.* Ugerman.
- Calle Iñiguez M (2018) Gestión del Sector Alojamiento – Hotel. Ediciones UTMACH, pp.
- González, A. (2004). *La relación con el cliente: un activo a materializar*. Ediciones Deusto - Planeta de Agostini.
- Haldir614. (29 ago. 2011). Historia de la Hotelería - Edad Media. [Archivo de video] https://www.youtube.com/watch?time_continue=49&v=PYPbw2saKvw&feature=emb_logo
- Honorato, M. (16 de septiembre de 2019). ¿Cómo medir la satisfacción del cliente?: indicadores y herramientas. *Beetrack.*
- López, L. (9 de septiembre de 2016). *Cómo detectar las necesidades del cliente La vida es bella*.[Archivo de video] https://www.youtube.com/watch?v=iFxlrG2QTU8
- Millington A. (23 Ene 2019). *Los mejores hoteles del mundo de 2019, según TripAdvisor*. Business Insider. https://www.businessinsider.es/mejores-hoteles-mundo-2019-

tripadvisor-362945
- Ministerio de comercio, industria y turismo. (s.f). *Dirección de calidad y desarrollo sostenible. Calidad turística*. https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible
- Montaño, A. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo.* IC.
- Nitschke, A. y Frye, W. (2008) *ADMINISTRACIÓN DE LAS OPERACIONES DE AMA DE LLAVES.* American hotel & lodging educational institute
- Pérez, M. (2012). Calidad de servicio y Atención al Cliente (2a. ed.). ICB.
- Centro de formación CLIC. (27 de marzo de 2015). *NTC OHSAS 18002*. [Diapositivas power point]. https://issuu.com/centrodeformacionclic/docs/ntc_ohsas_18002
- Turismo. (26 dic. 2016) *LA HISTORIA DEL TURISMO II*. [Archivo de video] https://www.youtube.com/watch?v=Ql_eeDPlNUk
- Turismo. (26 dic. 2016) *LA HISTORIA DEL TURISMO*. [Archivo de video] **https://www.youtube.com/watch?v=ti2qHJFW8q0&t=465s**
- Turismo. (29 dic. 2016) *EL GRAND TOUR.* [Archivo de video]**https://.youtube.com/watch?v=jHd_BuAx1BQ**

Coordinar servicios de alojamiento según procedimientos técnicos.

https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible

https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-002-es/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-002.pdf.aspx

https://issuu.com/centrodeformacionclic/docs/ntc_ohsas_18002

Programa de entrenamiento para el personal operativo del sector hotelero, del área de alojamiento y personas en formación académica", disponible en el siguiente enlace: https://repositorio.sena.edu.co/sitios/entreamiento_operativo_hotelero/Contenidos/index.html

Manual de la Accesibilidad Universal para hoteles", pag 170 - 178 Habitaciones accesibles, disponible en el siguiente enlace: https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/35-manual-de-accesibilidad-universal-para-hoteleria.pdf

ADMINISTRACIÓN DE LAS OPERACIONES DE AMA DE LLAVES del AMERICAN HOTEL & LODGING EDUCATIONAL INSTITUTE

Manual de Mantenimiento" disponible en el siguiente enlace: https://repositorio.sena.edu.co/sitios/fedemetal_manual_mantenimiento/#

Báez Casillas, Sixto. Hotelería. 4a. Edición. ed. México, D. F.: Grupo Editorial Patria, 2009. Print.

Interacción en lengua inglesa.

Foley, M. & Hall, D. (2011) New Total English Elementary. Harlow Essex: Pearson Education Limited.

O' Hara F. (2002) Be My guest. English for the hotel industry. Cambridge University Press.

Revell, R & Trish, S. (2004) Highly Recommended English for the Hotel and Catering Industry. Oxford: Oxford University Press.

Razonamiento cuantitativo

Adrián, Y. (2020, 11 junio). Aritmética. Concepto de. https://conceptodefinicion.de/aritmetica/
Colombia Aprende. (s. f.). currículos exploratorios en TIC. http://aprende.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/naspublic/curriculos_ex/n1g10_fproy/nivel1/programacion/unidad1/leccion1.html

Estudio de Funciones: Función. (s. f.). Estudio de Funciones. http://www.dma.fi.upm.es/recursos/aplicaciones/calculo_infinitesimal/web/estudio_funciones/funcion.html

Sistema Internacional de Unidades | Superintendencia de Industria y Comercio. (s. f.). Sistema internacional de unidades. https://www.sic.gov.co/sistema-internacional-de-unidades

Proporcionalidad. (s. f.). Proporcionalidad. http://recursostic.educacion.es/descartes/web/materiales_didacticos/EDAD_1eso_proporcionalidad/index_1quincena6.htm

Sistematización. (s. f.). Definición MX. https://definicion.mx/sistematizacion/

VIDEOGRAFÍA

Cuadros, I. (2013, 29 marzo). Cálculos estadísticos básicos con Excel [Vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=XDUndiON7fk

Iván Iturbe. (2020, 28 abril). Cálculo de Área, Perímetro y Volumen en Excel [Vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=XJNdP-kxgUE

Tecnoe. (2020, 8 junio). Áreas de figuras geométricas en Excel [Vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=oKf63nxNJ7E

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Carolina Cárdenas Claire Barrera Edwin Peña Francelina Claros José Alejandro Benavides Joselìn Sanabria Mariela Salamanca Martha Isabel Rincón	Instructor Instructor Instructor Instructor Instructor Instructor Instructor Metodóloga	Centro Nacional de hotelería turismo y Alimentos	Diciembre 2020
	Nathaly Ramírez Ramírez	Instructora	Centro de Diseño, confección y Moda	Octubre 2020
	Carlos Andrés Rodríguez	Diseño Instruccional	Centro de Diseño y metrología	Octubre 2020
	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Evaluador instruccional	Centro de Gestión Industrial	Febrero 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes.	Asesor pedagógico Ecosistema RED	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Octubre 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					