TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ZORAIDA SOSSA LOPEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS

FECHA INICIAL: 01/03/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2448496 - SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

26020101301 IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA RECEPCIÓN Y RESERVAS SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020101302 PRESENTAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA ESTRUCTURAR LA VENTA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y PROTOCOLOS DE LA EMPRESA.

26020101303 ELABORAR RESERVAS DE HABITACIONES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, APLICANDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y RESPETANDO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL

26020101304 REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.

26020101305 RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA

26020101306 ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA.

26020101307 APLICAR TARIFAS SEGÚN PLAN ESTABLECIDO Y RESPETANDO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2448494 - SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

26020101301 IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA RECEPCIÓN Y RESERVAS SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020101302 PRESENTAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA ESTRUCTURAR LA VENTA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y PROTOCOLOS DE LA EMPRESA.

26020101303 ELABORAR RESERVAS DE HABITACIONES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, APLICANDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y RESPETANDO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL

26020101304 REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.

26020101305 RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA

26020101306 ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA.

26020101307 APLICAR TARIFAS SEGÚN PLAN ESTABLECIDO Y RESPETANDO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2448497 - SERVICIO DE RECEPCION HOTELERA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR MODELOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL PROBLEMA PLANTEADO EN CONTEXTOS SOCIALES Y PRODUCTIVOS.

2. PLANTEAR PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.

3. RESOLVER PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.

4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON EL PROBLEMA PLANTEADO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. REALIZAR CHECK IN AL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD. (96 HORAS/ 2 CRÉDITOS)

2. BRINDAR INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO SEGÚN EL CONTEXTO LOCAL. (96 HORAS/ 2 CRÉDITOS)

3. ATENDER EN LENGUA INGLESA LOS SERVICIOS DE RECEPCIÓN HOTELERA EMPLEADO ESTRUCTURAS GRAMATICALES Y LENGUAJE TÉCNICO PROPIOS DE ESTE IDIOMA. (96 HORAS/ 2 CRÉDITOS)

4. LEGALIZAR SALIDA DEL HUÉSPED CONFORME CON PROTOCOLOS DE SERVICIO, NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES. (96 HORAS/ 2 CRÉDITOS)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reservar servicios de acuerdo con procedimiento técnico

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 31,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2393726 - SERVICIO DE RECEPCION HOTELERA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR MODELOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL PROBLEMA PLANTEADO EN CONTEXTOS SOCIALES Y PRODUCTIVOS.

2. PLANTEAR PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.

3. RESOLVER PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.

4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON EL PROBLEMA PLANTEADO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. REALIZAR CHECK IN AL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD. (96 HORAS/ 2 CRÉDITOS)

2. BRINDAR INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO SEGÚN EL CONTEXTO LOCAL. (96 HORAS/ 2 CRÉDITOS)

3. ATENDER EN LENGUA INGLESA LOS SERVICIOS DE RECEPCIÓN HOTELERA EMPLEADO ESTRUCTURAS GRAMATICALES Y LENGUAJE TÉCNICO PROPIOS DE ESTE IDIOMA. (96 HORAS/ 2 CRÉDITOS)

4. LEGALIZAR SALIDA DEL HUÉSPED CONFORME CON PROTOCOLOS DE SERVICIO, NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES. (96 HORAS/ 2 CRÉDITOS)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reservar servicios de acuerdo con procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2448509 - SERVICIO DE RECEPCION HOTELERA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR MODELOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL PROBLEMA PLANTEADO EN CONTEXTOS SOCIALES Y PRODUCTIVOS.

2. PLANTEAR PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.

3. RESOLVER PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.

4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON EL PROBLEMA PLANTEADO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. REALIZAR CHECK IN AL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD. (96 HORAS/ 2 CRÉDITOS)

2. BRINDAR INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO SEGÚN EL CONTEXTO LOCAL. (96 HORAS/ 2 CRÉDITOS)

3. ATENDER EN LENGUA INGLESA LOS SERVICIOS DE RECEPCIÓN HOTELERA EMPLEADO ESTRUCTURAS GRAMATICALES Y LENGUAJE TÉCNICO PROPIOS DE ESTE IDIOMA. (96 HORAS/ 2 CRÉDITOS)

4. LEGALIZAR SALIDA DEL HUÉSPED CONFORME CON PROTOCOLOS DE SERVICIO, NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES. (96 HORAS/ 2 CRÉDITOS)

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Reservar servicios de acuerdo con procedimiento técnico

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 31,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 183,20

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: ZORAIDA SOSSA LOPEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS