PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en Coordinación de Servicios Hoteleros
- **Código del Programa de Formación:** 621600
- **Nombre del Proyecto:** Coordinación de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad y sostenibilidad
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto:** Caracterizar la operación del establecimiento de alojamiento con base en estándares de calidad y normativa.
- **Competencia:** Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - ✓ 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.
- **Duración de la Guía:** 192 horas

2. PRESENTACIÓN

La Tecnología en Coordinación de Servicios Hoteleros, ofrece al sector un perfil de desempeño basado en habilidades de gestión del servicio a clientes, manejo de la operación de la recepción, eventos y servicios complementarios.

De igual manera el programa formará personas calificadas y cualificadas para atender los requerimientos operativos de un sector altamente competitivo, con capacidad de análisis, reflexión, actitud de liderazgo, creatividad e innovación en la búsqueda de soluciones a problemas reales, capacidad de adaptación a nuevas situaciones, determinación y perseverancia con disposición hacia el trabajo en equipo, con habilidades para optimizar los recursos con responsabilidad y eficiencia, con valores y principios orientados hacia el respeto por la vida, la biodiversidad y su conservación impactando en el desarrollo sostenible de su región.

Durante la aplicación de estas actividades deben hacer uso de las TICS, el trabajo autónomo y colaborativo, el buen uso de los ambientes de aprendizaje y el acompañamiento y asesoría del instructor.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE REFLEXION INICIAL

Antes de dar inicio a las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad de manera individual deberán analizar la imagen abajo relacionada y participar activamente para dar respuesta a los numerales.

Figura 1. Atención a cleinte en recepción



- Identifique y liste cinco problemáticas de acuerdo a la imagen observada.
- Realice un análisis de las posibles causas por las que se presentan estos problemas.
- Plantee cuáles serían las consecuencias si no se da solución a estos problemas.

Una vez desarrollada los numerales participe conformen una mesa redonda y socialicen sus respuestas.

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN
Teniendo en cuenta el problema, causas y consecuencias presentadas en la actividad anterior, conformen grupo de trabajo y mediante una lluvia de ideas, construya una propuesta que contribuya a la solución de esta situación.

Esta propuesta se puede presentar por medio de:

1- Dibujo
2- Esquema
3- Juego de Roles
4- Documento
5- Otros

Esta actividad debe ser socializada y sustentada ante todo el grupo

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel.

Actividad de aprendizaje: Elaborar e interpretar portafolio de servicios del hotel para brindar información del mismo en español e ingles

Participe de manera activa en la formación orientada por el instructor en donde expondrá los siguientes temas:

- Tipos de establecimientos de alojamiento y hospedaje.
- Tipos de habitaciones.
- Áreas funcionales del establecimiento de alojamiento y hospedaje.
- Servicios y áreas físicas del establecimiento de alojamiento y hospedaje.
- Portafolio de servicios.
- Tipología de clientes.
- Determinar necesidades y requerimientos del cliente.
- Protocolos de atención a clientes.

- Canales de atención al cliente.
- Comunicación efectiva.

Conforme grupos de trabajo y realice las siguientes actividades propuestas por el instructor.
1. Analice cada una de las tipologías de establecimiento y hospedaje según la NTSH 006 con su categorización.

2. Basados en la NTSH 006 explore y seleccione a través de la web una tipología de alojamiento existente en el Departamento del Quindío y socialícela ante sus compañeros explicando porque cumple con los requisitos de la norma técnica.

3. Utilizando una herramienta tecnológica o física seleccione una tipología de alojamiento y hospedaje y una categoría de servicio según la NTSH 006 y cree un establecimiento de alojamiento y hospedaje utilizando su creatividad.

4. Explore como está conformado el servicio de habitaciones en diferentes paginas web de hoteles e identifique los diferentes tipos de habitaciones hoteleras. Seleccione un tipo de habitación y realice un montaje real en el laboratorio de habitaciones y socialícelo a sus compañeros.

5. Proponga un organigrama de áreas y cargos para la tipología de hotel diseñada en el numeral 3 y socialícela con sus compañeros.

6. Consulte las características de los clientes por rasgos de personalidad, seleccione una y en parejas proponga una situación en un hotel en donde se presente un conflicto. Elabore un guión y simule con juegos de roles la situación, represente como sería su atención y posible solución.

- Intercambie con los demás grupos los talleres realizados y retroalimente con el instructor.
- El instructor observará su desempeño y realizará las correcciones pertinentes.

- Ambiente Requerido: Aula dotada con equipos de cómputo.
- Materiales: Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades anteriores, de manera grupal el instructor asignará un municipio del Departamento del Quindío al cual teniendo en cuenta su potencial turístico le propondrán un establecimiento de alojamiento y hospedaje y le diseñarán un portafolio de servicios.

DE PRODUCTO: Portafolio de servicios de un establecimiento hotelero que contenga
- Nombre
- Logo
- Slogan
- Tipología (NTSH 006)
- Categorización (1 a 5 estrellas)
- Plano del alojamiento
- Reseña histórica
- Filosofía corporativa: misión, visión, valores
- Ubicación: mapa, vías de acceso, municipios que lo limitan, latitud y longitud, temperatura, puntos de referencia, distancia en kilómetros desde el terminal de transportes y el aeropuerto.
- Descripción detallada de los productos y servicios que ofertarán.

- Organigrama
- Tarifas por acomodación.

DE DESEMPEÑO: A través de una muestra realizarán una montaje tipo stand para socializar el portafolio de servicios propuesto para el establecimiento de alojamiento y hospedaje. En la sustentación se tendrá en cuenta el dominio del idioma ingles, la creatividad en la presentación, la innovación del producto y la temática seleccionada.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Brindar en español e inglés información turística del destino según el contexto local. (Inglés 50%)

Actividad de aprendizaje: Elaborar e interpretar portafolio de servicios del hotel para brindar información del mismo en español e ingles

Participe de manera activa en la formación orientada por el instructor en donde expondrá los siguientes temas:

- Componentes del sector turístico.
- Atractivos y facilidades turísticas del territorio.
- Información turística del entorno local.
- Aspectos turísticos y culturales del destino
- Orientaciones de ubicación, horario y transporte.
- Precauciones y medidas de seguridad del entorno.
- Medios de transporte disponibles en el territorio.
- Ubicación geográfica de lugares de interés en la ciudad.
- Rutas alternativas de desplazamiento al interior y exterior del establecimiento.
- Estados climáticos
- Actividades recreativas, lúdicas, sociales y culturales disponibles en la ciudad.
- Tipos de turismo existentes en la ciudad.

Conforme grupos de trabajo y realice las siguientes actividades propuestas por el instructor.
1. El instructor asignará un municipio del Departamento del Quindío al cual le realizarán una diagnóstico de los tipos de turismo existentes en el mismo.
2. Con el municipio asignado realizar un inventario turístico de acuerdo al potencial de turismo identificado en el numeral anterior.
3. En un mapa del municipio asignado ubique los atractivos turísticos más representativos y de interés para el turismo.

- Intercambie con los demás grupos los talleres realizados y retroalimente con el instructor.
- El instructor observará su desempeño y realizará las correcciones pertinentes.

- Ambiente Requerido: Aula dotada con equipos de cómputo.
- Materiales: Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades anteriores, de manera grupal el instructor asignará un municipio del Departamento del Quindío al cual teniendo en cuenta su potencial turístico y mediante el uso de una herramienta tecnológica le realizarán una guía turística en español e inglés con los atractivos más representativos.

DE PRODUCTO: Guía turística en español e inglés con los atractivos más representativos de un munipio asignado.

DE DESEMPEÑO: A través de una muestra realizarán una montaje tipo stand para socializar la guía turística elaborada en español e inglés.

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
Evidencias de Producto: Portafolio de servicios **Evidencias de Desempeño:** Sustentación tipo stand del portafolio de servicios	Clasifica establecimientos de alojamiento y hospedaje según servicios, tipología y estructura organizacional. 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 según portafolio de servicios. Caracteriza requerimientos del cliente con base en sus necesidades.	Valoración de producto Lista de chequeo
Evidencias de Producto: Guía turística en español e inglés con los atractivos más representativos de un munipio asignado. **Evidencias de Desempeño:** Sustentación tipo stand de la guía turística	Identifica el entorno turístico del territorio de acuerdo con sus atractivos y la cadena de valor. Clasifica información turística según tipología de turismo. 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.	Valoración de producto Lista de chequeo

	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. 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.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Cliente: persona natural o jurídica que recibe un servicio.
- Comunicación: proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje.
- Cotización: documento de carácter eminentemente informativo, que establece el precio de un bien o servicio.
- Habitación: cualquiera de las unidades de alojamiento en un establecimiento hotelero; consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacio y servicios adicionales según la orientación hacia el mercado que caracterice al establecimiento.
- Hotel: establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitaciones en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo.
- Huésped: persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante un contrato de hospedaje.
- Negociación: esfuerzo de interacción orientado a generar beneficios.
- Normas técnicas sectoriales hoteleras: establecen las características de calidad e infraestructura y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hoteles.
- Portafolio de servicios: es un documento preparado por una empresa o por un individuo en el que se especifican los servicios que ofrece.
- Reserva: es la obligación que asume un alojamiento turístico de guardar para una fecha o un periodo de tiempo determinado una o varias habitaciones, con la exigencia inmediata de pago de todo o parte del precio que éste supondrá, penalizando en caso de cancelación.
- Servicio al cliente: es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.
- Servicios turísticos: son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos.

- Software hotelero: sistema automatizado que permite administrar de manera más eficiente el día a día del hotel.
- Tarifa: listado de los precios o cuotas a pagar que se exige para utilizar un servicio o acceder a un producto.
- Venta: proceso de intercambio de bienes o servicios por dinero.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Administración hotelera. De la torre, Francisco. 2015

Administración moderna de hoteles y moteles. Lattin, Gerald W. 2010

Atención al cliente en hostelería. Chon, Kye –Sung (kaye). 2016

Cronología básica para una historia del turismo. Valencia caro, jorge

Hoteles y Moteles, administración y funcionamiento. Gay, William s. 2010

Industria de alojamiento en Colombia. Colombia, corporación nacional de turismo. 2009

Introducción a la industria de la Hospitalidad. Foster, dennis. 2000

Universidad externado de Colombia, Dirección de posgrados y educación continuada, facultad de administración de empresas turísticas y hoteleras.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Yhonson Enrique Guatibonza Castro – María Fidelina Arévalo García- Juan Carlos Ramirez Molina	Instructor	Comercio y Turismo – Regional Quindío	31 enero 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Coordinación de Servicios Hoteleros
- **Código del Programa de Formación:** 621600
- **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.
- **Competencia:**
  - Procesamiento del recaudo de valores

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Registrar movimientos de caja según la naturaleza del mismo, normativa y el procedimiento técnico.
  - Manejar valores de acuerdo con la normatividad y políticas del establecimiento hotelero.

2. PRESENTACIÓN

Estimado Aprendiz

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

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



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

3.1 - Actividades de reflexión inicial

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

A continuación, se presenta el siguiente video

www.sena.edu.co
SENAComunica

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

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

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

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

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

- **Descripción de la Actividad:**

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

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

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

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

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

-Ambiente Requerido: Aula convencional

-Materiales: Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz.

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

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

www.sena.edu.co
SENAComunica

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

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

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

Actividad No 3.3.2: Normatividad para manejo de huéspedes y extranjeros

A continuación, se presenta el siguiente estudio de caso

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

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

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

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

A criterio propio, usted como futuro recepcionista que piensa sobre.

1. La implicación legal podría tener el establecimiento por falta de la información en el registro hotelero

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

3. En el cobro del servicio hotelero, la falta de firma e información daría a lugar para que la empresa

www.sena.edu.co
SENAComunica

tomará la decisión de no querer pagar? Justifique su respuesta.

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

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

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

Actividad 3.3.3. Software hotelero

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

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

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

NOMBRE	FUNCIONES	CARACTERÍSTICAS	MODULOS OPERATIVOS	IMAGEN

Socialice la actividad ante el instructor y los demás compañeros.

-Ambiente Requerido: Aula dotada con equipos de cómputo.

-Materiales: Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz.

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

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

Reservas individuales

www.sena.edu.co
SENAComunica

Reservas de grupo
Consultas de Reserva y modificaciones

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

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

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

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

a- Valor total de la estadía.
b- Determinar si al hacer check-out la Sra. Hernández debe pagar excedente o se le debe hacer devolución.

Establecer el valor.

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

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

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

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

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

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

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

Teniendo en cuenta la bibliografía de la actividad anterior:
a- Defina que es una cuenta huésped.
b- Establezca la diferencia entre los cargos de naturaleza débito y crédito.

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

Consumo	Concepto	Naturaleza	Formato	Observaciones

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

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

Caso No 01

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

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

1. Organizar grupos y según su criterio, responda:

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

2. Cada grupo socializará y justificará sus respuestas.

www.sena.edu.co
SENAComunica

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

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

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

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

Registrar consumos en la cuenta huésped.

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

Presentar la factura al cliente, de acuerdo conprotocolos de servicio.

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

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

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

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

2-**Evidencia de Conocimiento** Cuestionario normatividad de manejo de valores. Juego de roles sobre de cierre de cuentas y cierre de caja.	• Clasifica los movimientos de caja con base en su naturaleza. • Diferencia los movimientos de caja según características y afectación en la cuenta del cliente. • Aplica normativa tributaria de acuerdo con tipo de huésped y de establecimiento. • Obtiene estado de cuenta con base en la normativa y políticas de la organización. • Elabora la factura del cliente según procedimiento técnico y normativa. • Recibe pago según tipo, política y normativa. cambia divisas según normativa, tasas y procedimiento técnico. • Registra el movimiento de valores de acuerdo con forma de pago y procedimiento técnico. • Gestiona paz y salvo de huésped según políticas y procedimiento técnico. • Efectúa cierre de caja según arqueo y procedimiento técnico. reporta valores según procedimiento técnico. • Reporta novedades encontradas según el arqueo de caja efectúa el cierre de turno según lo procedimiento técnico.	Cuestionario /Preguntas. Lita de chequeo.

www.sena.edu.co
SENAComunica

www.sena.edu.co
SENAComunica

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

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

www.sena.edu.co
SENAComunica

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Juan Carlos Ramírez Molina**	**Instructor**	**Centro de Comercio y Turismo-Regional Quindío**	**Mayo 13 -2022**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					