PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **OPERACION DE ALOJAMIENTOS RURALES**
- Código del Programa de Formación: **633410**
- Nombre del Proyecto: **APLICACIÓN DE PROTOCOLOS EN LAS ÁREAS OPERATIVAS, MEJORANDO LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS EN LOS ALOJAMIENTOS RURALES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.**
- Fase del Proyecto: **Evaluación**
- Actividad de Proyecto: **Elaborar informes de la implementación de los protocolos en las áreas de reservas, recepción, habitaciones, alimentos y bebidas.**
- Competencias:

Competencias
BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES
COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO
CONTROL DE MANEJO DE MATERIAS PRIMAS
MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar

Resultados de aprendizaje
Elaborar informes y reportes del área de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.
Verificar los correctivos aplicados al servicio de acuerdo con las novedades.
Aplicar acciones de mejoramiento a desviaciones o inconsistencias registradas en los procesos de inventario
Elaborar reportes de novedades de personal según el plan de trabajo establecido.
Reportar novedades registradas en las operaciones realizadas en caja y remisión de acuerdo con procedimientos establecidos

- Duración de la Guía 315 Horas

2. PRESENTACION

El programa de formación técnico en Servicios de Alojamiento, tiene como objetivo desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes que le permitirán ser competitivo en el contexto social y productivo.

Con la ejecución de las actividades planteadas en esta Guía, lograran alcanzar los resultados de aprendizaje; si realiza de manera sistemática y organizada las actividades del proyecto: Elaborar informes de la implementación de los protocolos en las áreas de reservas, recepción, habitaciones y alimentos y bebidas; se conseguirá el desarrollo del proyecto formativo: Aplicación de protocolos en las áreas operativas, mejorando la calidad y productividad de los servicios en los alojamientos rurales del departamento del Quindío.

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. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

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 en grupos de trabajo, deberán analizar el vídeo, imagen, o situación problema entregada por el instructor; cada integrante del grupo debe participar activamente para dar respuesta a los interrogantes.

¿Identifique y liste las problemáticas en la situación presentada?
¿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 las preguntas, cada grupo de trabajo socializara sus respuestas.





ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN

Teniendo en cuenta el problema, causas y consecuencias presentadas en la actividad anterior, cada grupo de trabajo deberá mediante una lluvia de ideas, construir una propuesta que contribuya a la solución de esta situación.

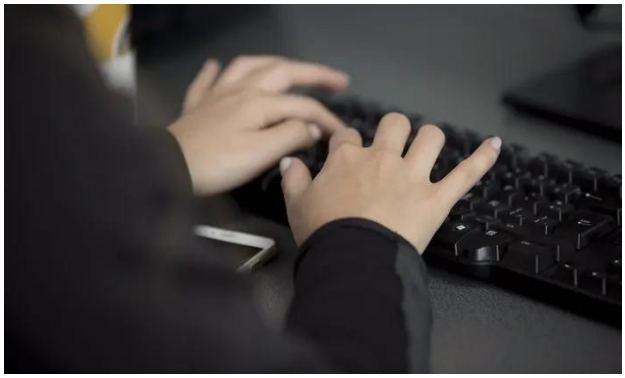
Esta propuesta se puede presentar por medio de:

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 INTERPRETACION

ELABORAR INFORMES	
La actividad de aprendizaje Elaborar y diligenciar formato de área de recepción y reservas según procedimientos establecidos, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor LOGICA DE UN FORMATO PROCESO DE RECEPCION Y RESERVAS PROCEDIMIENTOS	 Imagen referenciada de internet

ACCIONES CORRECTIVAS	
La actividad de aprendizaje Aplicar acciones correctivas, preventivas y de mejora a los inconvenientes presentados en operación y servicio post-venta a clientes y huéspedes en un establecimiento de alojamiento. El instructor desarrollara un estudio de casos que será analizado y desarrollado de manera individual. PQRSF SEGUIMIENTO A NOVEDADES PROTOCOLOS	 Imagen referenciada de internet

ELABORAR DOCUMENTOS	

La actividad de aprendizaje Elaborar documento de reporte de novedades de personal es una herramienta que permite tener control del servicio prestado y tomar acciones de eventualidades. Ver instrumento de actividad. PLANILLAS DE TURNOS MANUALES DE FUNCIONES TIEMPOS Y MOVIMIENTOS NOMINA EVALUACION DE DESEMPEÑO	 Imagen referenciada de internet

REPORTE DE NOVEDADES	
La actividad de Reportar novedades registradas en las operaciones realizadas en caja y remisión de acuerdo con procedimientos establecidos utilizando los instrumentos establecidos se encuentran en el material de apoyo. CAJA MANEJO DE EQUIPOS POLITICAS EMPRESARIALES POLITICAS DEL GOBIERNO PROCEDIMIENTOS	 Imagen referenciada de internet

HABITOS Y CULTURA FISICA	
La actividad de aprendizaje Desarrollar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal de acuerdo a su desempeño laboral, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.	 Imagen referenciada de internet

DICCIONARIO DE BOLSILLO	

La actividad de aprendizaje Elaborar un diccionario de bolsillo (pocket dictionary) teniendo en cuenta lenguaje utilizado en el proceso de arreglo de habitaciones y objetos presentes dentro de la habitación, de acuerdo a estándares establecidos, utilizando los instrumentos establecidos dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo.	 Imagen referenciada de internet

ACCIÓN ARGUMENTATIVA:

¿Qué acciones se requieren para poder elaborar informes cumpliendo los protocolosen las áreas de reservas, recepción,habitaciones, alimentos y bebidas.? Según lo realizado anteriormente, los aprendices deben realizar una simulación de casos por equipos con diferentes áreas del hotel y diferentes tipos de clientes en donde darán un paso a pasode como debe ser el servicio cumpliendo con estándares direccionados por el instructor	 Imagen referenciada de internet

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO:

Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias.	 **Imagen referenciada de internet**

ACCION PROPOSITIVO:

Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberán presentar lo siguiente: horarios y asignación de funciones para una tipología de alojamiento, en el cual deben desarrollar los siguiente: Conocimiento código sustantivo del trabajo en sus numerales aplicables a la jornada laboral Utiliza el formato adecuado (entregado por el instructor para el desarrollo de la actividad) Asignación de funciones utilizando el formato entregado por el instructor (descripción del cargo) Orden a la hora de realizar la programación	 **Imagen referenciada de internet**

ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA

Una vez desarrolladas las actividades de apropiación del conocimiento, se aplicarán los protocolos en el área de alojamiento de acuerdo a lo aprendido, que aportará a la Prestación de los Servicios del Área de Alojamiento en establecimientos hoteleros del Quindío; esta actividad será realizada en grupos de trabajo asignados para el proyecto formativo en donde presentarán las evidencias de según lo indique el instructor.	 **Imagen referenciada de internet**

- **<u>Ambiente Requerido</u>**

Aulas – Laboratorio de Hotelería y Bilingüismo

- Materiales

Materiales de formación	Cantidad de recursos

Resma de papel	8
Marcador recargable Rojo	8
Marcador recargable Negro	8
Tinta para marcador rojo	8
Tinta para marcador negro	8

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: **Estudio de caso** PRACTICA DE TRABAJO EN EQUIPO **Evidencias de Desempeño:** CUESTIONARIO DE PREGUNTAS MULTIPLES **Evidencias de Producto** ELABORAR UN FORMATO ORIENTADO ELABORAR REPORTE DE NOVEDADES	Analiza e interpreta los procedimientos de gestión de la información, reconociendo la presentación de reclamaciones y quejas por parte de los clientes en la recepción. Elaborar requisiciones utilizando las herramientas específicas de acuerdo con las necesidades detectadas y con las políticas de la organización. Recibe los suministros solicitados reportando las novedades según protocolos establecidos por la organización	**Observación directa** **Lista de chequeo** **Valoración de producto**

ELABORAR INFORME DE AUDITORIA DILIGENCIAR FORMATO PARA MANEJO DE FONDOS ELABORAR UN DICCIONARIO DE BOLSILLO	Presenta reportes del área utilizando técnicas de comunicación y siguiendo los protocolos establecidos por la empresa Verifica el estado de habitaciones para garantizar la correcta operación del establecimiento. Prepara la cuenta y la factura pertinente en los formatos adecuados, según normas legales vigentes. Utiliza herramientas de facturación disponibles en la organización según protocolos establecidos. Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal. Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral. Relaciona y analiza las problemáticas ambientales y sus posibles causas según los conceptos estudiados. Identifica la clasificación de los residuos según normatividad legal vigente. Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos. Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus	**Lista de chequeo** **Valoración de producto**

	actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental. Elabora horarios de acuerdo con la normatividad laboral vigente y disposiciones internas de la organización. *Programa el personal de manera que se cubran las necesidades de la operación asigna funciones de acuerdo al plan de trabajo y el pronóstico de temporada del sector turismo. * Aplica los planes de inducción y entrenamiento para el personal a cargo. Hace evaluaciones de desempeño del recurso humano de acuerdo a las políticas establecidas. *Presenta informe de resultados obtenidos en el proceso de evaluación. *Construye planes de mejora de acuerdo con el informe de resultados. Entrega información relacionada con las novedades de su área, según los protocolos establecidos. Maneja procesos de caja de acuerdo con las políticas de pago establecidas por la organización Determina los suministros necesarios para operación del área de acuerdo al pronóstico	

	de ocupación elaborado por el área correspondiente. Identifica el catálogo de servicios requeridos por los clientes según políticas de la organización. promueve los productos y servicios complementarios de acuerdo con las necesidades y deseos de los clientes. Participa en el desarrollo de estrategias de mejoramiento de la calidad del servicio, de acuerdo con la política de la organización Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma Realiza correctamente check-in y check-out grupal e individual cumpliendo con las políticas establecidas por el alojamiento Analiza y entiende la funcionalidad en la unidad de servicios de recepción y reservas. Analiza e interpreta los procedimientos de gestión de la información, reconociendo la presentación de reclamaciones y quejas por parte de los clientes en la recepción. Almacena suministros siguiendo las técnicas de inventario y de seguridad establecidas por la organización Arregla las habitaciones según estándares de tiempo y calidad	

	establecidos en los manuales de funciones. Aplica las normas de comportamiento y actitud durante la prestación del servicio, con el cliente externo y el cliente interno. Diligencia el formato correcto de acuerdo al tipo de ingreso recibido. Relaciona la moneda extranjera recibida siguiendo parámetros establecidos por la organización Presenta informes donde relaciona los valores recibidos y cobros del día de acuerdo con políticas de cobro establecidas por la organización. Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico. Plantea y responde preguntas sobre sí mismo Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. Aplica los test de condición física según estándares. Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico. Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la	

	calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo.	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Almacenamiento**: bodegaje, presentación y control de un producto.
- **Aprendizaje:** Es una cambio del comportamiento basado en la experiencia
- **Cliente**: persona más importante de la organización
- **Comunicación**: arte de hacerse entender y aprender a escuchar
- **Descripción del trabajo**: son todos los deberes de un trabajo con sus reportes de relaciones, responsabilidades adicionales, condición del trabajo y los equipos y material necesarios
- **Estándar de desempeño**: procesos para la ejecución de una función o manejo de un producto.
- **Ficha Técnica:** Documento en el cual se relaciona información sobre los componentes y características de un producto Natural, Industrial, Químico, con el objetivo de dar a conocer su forma de uso, condiciones y restricciones.
- **Fore cast:** Formato por el cual se da a conocer el movimiento diario final de ventas de habitaciones, relacionando desde las reservas hasta las ventas directas.
- **Hojas de trabajo**: se indica para preparar informes sobre disponibilidad de las habitaciones
- **Huésped**: Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje mediante contrato de hospedaje (Tarjeta de Registro Hotelero).
- **Inventario**: stock de productos para un uso determinado.
- **Inducción:** La Inducción de personal, corresponde a orientación, ubicación, adaptación y socialización del personal recién incorporado.
- **Kardex:** formato por el cual se controla las entradas y las salidas de suministros, materiales de una bodega.
- **Lista de tareas:** son las tareas que deben ser desarrolladas por un individuo que ocupa una específica posición en un departamento
- **Mostrador de recepción (counter)**: Espacio en el área de recepción destinado a recibi darles la bienvenida y formalizar los trámites de registro y salida.
- **No Show**: Reservas que no se cumplen en las fechas que fueron asignadas. El huésped no llega al hotel en la fecha estipulada

- **Normas de desempeño**: el nivel de funcionamiento requerido que establece la calidad del trabajo a realizar.

- **Normas de productividad**: una aceptable cantidad de trabajo que debe hacerse en una específica cantidad de tiempo, de acuerdo a estándares de funcionamiento.

- **Producto:** resultado de planeación y elaboración de un proceso

- **Portafolio:** documento con diferentes tipos de productos

- **Proveedor:** Empresa o persona que provee a otra empresa de productos o servicios para la venta o para su propio uso.

- **Rack**: Formato por el cual se controla la ocupación de las habitaciones

- **Requisición:** Formato por el cual se realiza la solicitud de insumos y materiales faltantes para la operación del establecimiento.

- **Seguro de huéspedes**: Póliza complementaria expedida por una empresa aseguradora que ampara la vida y los bienes del huésped que se alojan en un establecimiento hotelero.

- **Servicio**: arte de hacer las cosas bien desde el comienzo

- **Servicio de cobertura**: servicio especial en donde la camarera entra a la habitación al atardecer para reponer suministros, ordenar la habitación y retirar el cobertor de la cama

- **Stock:** cantidad máxima o mínima de un producto.

- **Socialización:** Es el proceso por el que un empleado empieza a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones que se postulan en una organización.

- **Ubicación de un empleado:** Consiste en la ubicación o reasignación a un puesto determinado

- **Venta:** proceso de intercambio de bienes o servicios por dinero

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

- El hotelero, Como ser el mejor anfitrión. Bermúdez, Mauricio
- El arte de servir en hoteles y restaurantes. Muñoz Ortiz, Raul
- Como Gerenciar el servicio al cliente, Bernard Katz

- American Hotel and Motel Association: http://www.ahma.com
- International Hotel & restaurant Association (IHRA): http://www.ih_ra.com
- Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education (CHRIE) http://www.chrie.org
- Intercontinental Hotels Group: http://www.ichhotelsgroup.com
- Hilton Hotels: http://www.hilton.com
- Introducción a la industria de la hospitalidad, Foster Dennis L. 1994
- Reglamentación Hotelera, Colombia, corporación Nacional de Turismo. 1978
- Curso de servicios hoteleros, técnicas y organización, Cerra, Javier. 1992
- Administración Hotelera, De la Torre, Francisco. 1982
- Industria de alojamiento en Colombia, Colombia, corporación Nacional de Turismo. 1983
- Hoteles y moteles, administración y funcionamiento, Gay, Williams. 1995.
- El hotelero, Como ser el mejor anfitrión. Bermúdez, Mauricio
- El arte de servir en hoteles y restaurantes. Muñoz Ortiz, Raul
- Como Gerenciar el servicio al cliente, Bernard Katz
- Manual de Capacitación Cotelco, Administración del departamento de Ama de Llaves
- inspección en el área de habitaciones http://www.youtube.com/watch?v=_A184XGcAKQ
- área de lavandería http://www.youtube.com/watch?v=uBUkNxCQ34g
- http://aventuramuchik.blogspot.com/2009/04/terminologia-hotelera-primera-parte.html,
- http://www.emagister.com/curso-hoteleria-recepcionista-perfil-funciones-2/terminologia-hotelera
- http://es.scribd.com/doc/50493765/Glosario-administracion-hotelera
- Proceso para manejo del kardex http://www.mailxmail.com/curso-estados-financieros-ejercicios-herramientas-auxiliares/kardex-metodos-valoracion-inventarios-1
- www.midiariohotelero.com
- Chiavenato, Idalberto. Administración de recursos humanos. Editorial. McGraw Hill. Segu México D.F. 1994.

- Chiavenato, Idalberto. Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Editorial. McGraw Hill. Segunda Edición. México D.F. 2009.
- Galeano, Pedraza Luis. La administración del talento humano. Editorial USTA. Bogotá 2012
- Ramírez C, Carlos. Fundamentos de Administración, Ecoe Ediciones. Tercera edición. 2009.
- **https://es.scribd.com/doc/98357848/Manual-de-Induccion,** Manual de inducción.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Rafael Augusto Fernandez Luis Angel Hernandez Jorge Ivan Delgado Luis Carlos Medina Lina Marcela Trejos Viviana Maria Jaramillo Lida Patricia Muriel	Instructor Instructor Instructor instructor Instructora Instructora Instructora	**Comercio y Turismo**	**Marzo de 2019**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					