PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Servicios de Recepción Hotelera
- Código del Programa de Formación: 633400
- Nombre del Proyecto: Prestación del Servicio de Recepción Hotelera bajo estándares de Calidad y

Sostenibilidad

- Fase del Proyecto: Evaluación
- Actividad de Proyecto: Realizar informes y reportes del área de acuerdo con los requerimientos de la empresa
- Competencia:
    - Registro de huéspedes
    - Gestión de procesos emprendedores
    - Interacción en lengua inglesa

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

    - Legalizar salida del huésped conforme con protocolos de servicio, normas de seguridad y requisitos legales vigentes.
    - Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social
    - Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social
    - Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado
    - Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social
    - Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.
    - Poner en práctica vocabulario básico y expresiones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita.

- Duración de la Guía: Registro de huéspedes (48 horas), Gestión de procesos emprendedores (48 horas), Interacción en lengua inglesa (96 horas)
  Total, en horas: 192 horas

2. PRESENTACIÓN

Bienvenido(a) al programa de formación Técnico en Servicios de Recepción Hotelera.

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, habilidades y 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 los resultados propuestos es indispensable que desarrolle de manera organizada, colaborativa y oportuna las actividades planteadas en esta guía, así mismo tenga presente que cuenta con el 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.

Te invitamos a explorar el maravilloso mundo de la hotelería en donde tendrás la oportunidad de interactuar con personas de otras culturas brindándoles un servicio con calidez profesional.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial



Imágenes tomadas de internet

- **Descripción de la Actividad**

1. De manera individual escoja un sitio para ir de vacaciones, solo o con otras personas, planee número de días, medios de transporte, tipología de hotel, tipo de alimentación a consumir.

2. Realice una lista de las actividades que quiere realizar en cada día y qué expectativas se genera.

3. Conforme grupos de trabajo y socialice la actividad realizada.

4. En los grupos de trabajo conformados, seleccionen una de las experiencias y realicen de manera creativa una presentación sobre el tema.

5. Socialicen la actividad ante el instructor y los demás compañeros.

- 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)

RAP: Legalizar salida del huésped conforme con protocolos de servicio, normas de seguridad y requisitos legales vigentes.

Actividad de Aprendizaje 3.3.1: Implementa la encuesta de satisfacción al huésped, teniendo en cuenta protocolos y manuales de procedimientos

Teniendo presente el cierre del ciclo de servicio según tipología de cliente, los aprendices a la par con el instructor desarrollarán un taller donde se desarrollen los conceptos de

1. Encuesta de satisfacción
2. Componentes de la encuesta de satisfacción

3. Asesoría en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción
4. Herramientas tecnológicas para el diseño de la encuesta de satisfacción
5. Momento del ciclo del servicio donde se solicita el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción

Dentro de las simulaciones de check-out que se ejecutaran para el cierre de cuentas según tipología de cliente, los aprendices implementarían la encuesta de satisfacción utilizando herramientas y estrategias que consideren sean pertinentes para recolectar la información de manera asertiva

Actividad de Aprendizaje 3.3.2: Realizar procesos de check-out, según tipología del huésped y manuales de procedimientos

Teniendo presente los diferentes ejercicios realizados para Check-in en la guía de Ejecución 1, los aprendices realizarán las simulaciones utilizando el software hotelero, donde ejecuten todos los movimientos necesarios para el cierre de cuenta y la salida del huésped hotel. Tengan presente los siguientes puntos a presentar en la Simulación:

- Tipología de Cliente y servicios adquiridos
- Proceso de cargo de convenio si existe cliente especial-corporativo
- Cargos a folios realizados en comparación con órdenes de servicio ejecutadas
- Cargos a folios pendientes por ingresar a la cuenta huéspedes
- Saldos positivos o negativos en la cuenta huésped
- Abonos, depósitos realizados durante el ciclo de servicio
- Verificación de estado de habitaciones para proceder a validar la salida del huésped
- Diligenciamiento de la encuesta de satisfacción al huésped
- Cambios de habitaciones en estado salida
- Comunicación con otras áreas para cierre de cuenta según políticas
- Cobros de saldos negativos o pendientes
- Protocolo de despedida

El instructor establecerá las pautas que consideren necesarios para la comprensión y desarrollo de la actividad

RAP1: Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social

RAP2: Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social

Actividad de Aprendizaje 3.3.3: Estructurar la idea de negocio, teniendo en cuenta variables del mercado y perfil del cliente

Los aprendices conformarán grupos de 3 personas, donde analizaran como la Hotelería puede ser una idea de emprendimiento, sea por servicios innovadores o por productos que se pueden adaptar al servicio de alojamiento.

En una hoja o cuaderno dibujaran un hotel, describirán los elementos de valor de la Hoteleria, lo que llama más la atención y lo que más buscan las personas al momento de hospedarse. De acuerdo a esos elementos de valor establecerán una lluvia de ideas, donde describirán lo que considere sería de gran potencial para fortalecer las ventas, innovar el servicio o lo que proyectaría el servicio de alojamiento y hospedaje de clase mundial

Teniendo en cuenta ese insumo, a través de talleres y diferentes estrategias enmarcadas por el instructor, trabajaran los siguientes conceptos

1. Emprendedor
2. Emprendimiento
3. Perfil del Emprendedor
4. Proceso del Emprendimiento Empresarial
5. Proyecto de Vida

Desarrollo de capacidades que le permitan destacarse en:

1. Liderazgo. 2. Comunicación. 3. Relaciones Públicas. 4. Toma de Decisiones. 5. Trabajo en Equipo, creatividad e innovación.

Al terminar las actividades anteriores, los aprendices en asesoría con el instructor trabajaran el Test de Cualidades Emprendedoras y desarrollo de ejercicios de creatividad e innovación para conocer el perfil emprendedor, igualmente, se analizara con cada subgrupo de aprendices las lluvias de ideas, orientándolos en los pros y las mejoras que se podrían tener en cada idea y de cómo se puede convertir en un prospecto de negocio real con apoyo de las siguientes pautas existentes en el emprendimiento.

Se realizarán talleres guiados, donde los aprendices aprenderán a realizar las siguientes acciones:

- Identificar nichos de mercados
- Identificar la oferta y demanda del producto o servicio establecido en la lluvia de ideas, de acuerdo a los lineamientos del proyecto formativo.
- A través de asesorías se seleccionaran las ideas de negocio potencialmente válidas a partir de las
- oportunidades y/o necesidades del mercado local detectadas

RAP: Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado

RAP: Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social

Actividad de Aprendizaje 3.3.4: Presentar la propuesta de negocio, basados en segmento de mercado y oportunidad de competencia

Los aprendices realizaran talleres donde reconozcan la estructura de Modelos de Negocio para la ponderación del valor de las ideas con oportunidad de emprendimiento. En compañía guiada del instructor organizaran un plan de negocio teniendo en cuenta:

1- Las variables del mercado.
2- Propuesta de negocio de acuerdo a los lineamientos establecidos para la creación de empresas
3- Proyección en ventas, determinando flujo de caja, VPN, TIR, RCB para su viabilizarían técnica, financiera, económica y social.

Se establecerá un cronograma, donde se revisará en asesoría con el instructor la propuesta de negocio para la realización de los ajustes correspondientes.

RAP: Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.

Actividad de Aprendizaje 3.3.5: Brindar información al turista en inglés y español, teniendo en cuenta protocolos de cierre de servicio

Primer segmento: "I really apologize sir. May I change you to another room? "

Para esta actividad se sugiere que el instructor coloque en el TV o en el tablero digital si se cuenta con él los siguientes enlaces:

https://www.youtube.com/watch?v=VWXXbYnb5KE 2:34.

https://www.youtube.com/watch?v=6_cDmwlbVkg 3:16.

Ellos observarán las situaciones dos veces. Primero establecerán cuál es el/los problemas y determinarán junto con el instructor cuál sería la mejor forma de enfrentar en inglés la situación dependiendo cuál sea. El instructor orientará la sesión de clase con algunas de las siguientes expresiones o con otras que sean más acordes al excusarse frente a una queja de un huésped.

1. *Sorry.*
2. *I'm (so / very / terribly) sorry.*
3. *Ever so sorry.*
4. *Pardon (me)*
5. *That's my fault.*
6. *Sorry. It was my entire fault.*
7. *Please excuse my (ignorance)*
8. *Please don';t be mad at me.*
9. *Please accept our (sincere) apologies.*

Segundo segment: "Handling Requests and making suggestions"

1. El instructor de inglés desarrollará junto con otro colega, instructor extranjero o experto en inglés una conversación en la que se evidencie que el huésped realiza una queja por la deficiencia o problema con algún servicio. Para ello se valdrá de alguna o algunas de las siguientes expresiones:

- *I'm afraid I have to make a complaint...*
- *I'm sorry to trouble you, but….*
- *Excuse me, I'm afraid…*
- *Excuse me, there seems to be something wrong with…*
- *Excuse me, there appears to be something wrong…*
- *I wonder if you could help me…..*
- *I've got a bit of a problem here, you see……*
- *Do you think you could……?*
- *I'm sorry to have to say this, but….*
- *Would you mind (doing)….?*
- *I wish you wouldn't mind….*
- *I do wish you could….*
- *Wouldn't it be a good idea to/ not to….May I...?*
- *Could I possibly...?*
- *Can I...?*
- *I need (to)... Can you help?*

Las situaciones desarrolladas se realizarán en la recepción, en el restaurante del hotel, con el servicio a la habitación o en cualquier área que le afecte directamente. En esta conversación la situación problemática se debe gestionar de la forma más correcta por parte del empleado (a) del hotel.

2. El instructor mencionará que el huésped puede solicitar cualquier tipo de servicio; mediante una lluvia de ideas, el instructor construirá junto con sus aprendices un listado de solicitudes del huésped que se puedan presentar. Luego complementará la información y pedirá a los aprendices que escriban las soluciones posibles o respuesta a cada solicitud.

Otras solicitudes:

- My jacket needs cleaning
- I need some buttons sewn on a shirt
- I don´t need it until…
- I´ll send someone up
- Doctor (emergency call)

- Room service (food and beverage department)
- Transportation

Tercer segmento: "Modals (Can - May – Could – Would – might – should) Polite and profesional language at the hotel"

- El instructor explicará brevemente los usos de estos verbos y explicará las diferencias con los demás verbos:
    - No llevan "s" en la tercera persona
    - Use "not" para poner los verbos modales en negativo
    - Muchos modales no se pueden usar en pasado o en futuro.
- El instructor orientará las actividades relacionadas en la presentación de notebook denominada: "Anexo 1 Modal verbs of probability"
- Los aprendices escucharán los audios del material adjunto: "Anexo 2. Requests from customers". Después de escucharlos, escribirán cada una de las solicitudes que escucharon en el audio y0020analizarán las respuestas a esas solicitudes.
- Los aprendices harán las actividades que se encuentran en el material adjunto: Anexo 3. I can go to parties but I can't...
- El instructor asignará diferentes solicitudes de los huéspedes como pedir taxi para el aeropuerto, uncity tour, servicio de lavandería urgente, medico urgente y en juego de roles los estudiantes atenderáncada caso.
- Los aprendices ingresarán a los links abajo relacionados y harán los ejercicios allí propuestos:

http://www.englishpage.com/modals/interactivemodal1.htm

http://www.englishpage.com/modals/interactivemodal6.htm

Cuarto Segmento: Modal verbs for making suggestions

1. El instructor explicará las siguientes expresiones con verbos modales para dar sugerencias y solicitar: explique la estructura para interrogativos, negativos y afirmativos.

- You'**d better** make a hotel reservation in advance. It might be difficult to find a room after you get there.

- You **ought to** pack a first aid kit

- You **should try** some local specialties

- You **shouldn't** carry a lot of cash

- **Would you mind… + gerundio**

- Would you mind turning the stereo down?

2. Los aprendices realizarán los ejercicios del documento adjunto "Anexo 4. Choose the right Modal Verb".

3. Actividad juego – Could you do me a favor?

El instructor escribirá 10 solicitudes en 10 fichas técnicas separadas. Ejemplos:

- Can you cook dinner tonight?
- Could you get me a cup of coffee?
- Would you mind closing the window?

Luego colocará una X en la parte de atrás de cinco de las fichas. En seguida, irá por toda la clase haciendo las preguntas de las fichas a los aprendices. Cuando los aprendices contesten, si ven una X en la parte de atrás rechazan la solicitud y dan una excusa. Si no hay X entonces aceptan la solicitud.

RAP: Poner en práctica vocabulario básico y expresiones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita.

Actividad de Aprendizaje 3.3.6: Socializar informes de las operaciones realizadas en el área de recepción, analizando aspectos positivos y de mejora en la operación

Segmento 1*: "Certainly, sir. What's your room number, please?"*

- El instructor orientará las actividades relacionadas en la presentación de smartnotebook denominada: *Anexo 5. Explaning hotel policies*
- El instructor reconocerá lo que se denomina como request aclarando dudas con respecto de las mismas y brindándoles por lo menos dos conversaciones a manera de ejemplo. Luego el instructor orientará a los aprendices para que copien y resuelvan los ejercicios que se encuentran en la

página: https://elt.oup.com/elt/students/highlyrecommended/pdf/hr_worksheet_12.pdf?cc=global&selLanguage=en Para ello puede utilizar el TV, tablero digital o computador. Estos ejercicios prueba la capacidad para organizar los términos y dar respuestas a solicitudes presentadas por los huéspedes en el hotel. Enseguida los aprendices copiarán y resolverán los puntos 1 y 2 de la página: https://elt.oup.com/elt/students/highlyrecommended/pdf/hr_worksheet_14.pdf?cc=global&selLanguage=en donde se dan respuestas a quejas en el hotel.

- En esta actividad el instructor ayudará a aclarar las dudas que los aprendices tengan sobre formas para atender quejas, reclamos o solicitudes en el ámbito hotelero para elaborar una actividad lúdica. Si el programa Tell Me More está al alcance se podrá utilizar para desarrollar ejercicios relacionados con el tema. La actividad que se plantea en este segmento consiste en un juego (puede ser virtual en el tablero digital o en el computador) y como última alternativa si no se cuenta con este tipo de tecnología, manual con material de reciclaje que se puede obtener fácilmente en los centros de formación. Con esta actividad se pretende poner en práctica las formas de atención de quejas, reclamos o solicitudes del huésped, con imágenes y con expresiones de cortesía. El juego puede ser un hangman, una sopa de letras, un concéntrese, un bingo, una lotería donde se relacione: situación, imagen y expresión. Una vez elaborado, toda la clase debe participar jugando. El instructor decidirá la mejor forma de seleccionar los equipos para esta actividad.

Segmento 2: Solving problems at the hotel

1. El instructor dividirá la clase en binas para que los aprendices creen una conversación similar a alguna de las apreciadas los videos que se desarrolle en un hotel. Los aprendices deben saber excusarse y excusar un problema durante el servicio. El ejercicio será sencillo y breve a fin de corregir y ampliar el léxico relacionado con estas situaciones. La conversación debe tomar un minuto y medio por cada participante (3 min por bina). Para aumentar su conocimiento sobre expresiones de cortesía para excusarse, los aprendices trabajarán en la página: https://www.englishclub.com/vocabulary/fl-apologizing.htm

2. El instructor realizará junto con los aprendices un compendio de las situaciones que más a menudo se presentan en el hotel, trazando columnas y colocando títulos de las áreas que más reciben quejas en un hotel. Las columnas pueden ser: Recepción, Habitaciones, Restaurante, Recreación, Seguridad. En cada una de ellas colocará en inglés por ejemplo: ducha dañada *(shower no working*), servicio a la habitación demorado *(room service delayed*) elemento perdido (*lost belonging).* De esta forma los aprendices comprenderán cómo abordar cada situación. Luego, el instructor solicitará a los aprendices la elaboración de un “buzón de sugerencias, solicitudes, quejas y reclamos” virtual con sus respectivas formas de

respuesta cortés. La clase se dividirá en dos – grupo A y grupo B. Cada equipo creará su buzón digital que será proyectado en el TV del ambiente de formación una vez elaborado. Este buzón debe ser creativo, interesante, debe contener redactado el nombre del hotel, las quejas, solicitudes, reclamos más frecuentes de manera breve diferenciada por números. Luego, algún aprendiz del equipo contrario sacará al azar el número de alguna queja, reclamo o solicitud y señalará quién del otro grupo la debe atender. Cada acierto en atención significará un punto positivo. Se deberá dramatizar por lo menos una solicitud, dos quejas y un reclamo por equipo, utilizando para resolverlas, expresiones de las aprendidas o seleccionadas para su uso personal. Deberán incluirse temas como por ejemplo, problemas con los elementos de la habitación, problemas con la cuenta, reclamos sobre la mala ubicación de la habitación, reclamo por la limpieza de la habitación, descontento por la comida del servicio de la habitación, entre otras. No todas las situaciones deben estar enmarcadas en un solo lugar. Si no se cuenta con ninguna tecnología esta actividad se llevará a cabo de forma manual (buzón hecho de cajas y papel) con materiales de reciclaje que se pueden obtener en los centros de formación. El buzón quedará habilitado para ser utilizado en lo sucesivo en otros ejercicios. Para finalizar el instructor de inglés enseñará el interactivo *" Dealing with complains at the hotel"* a fin de practicar el vocabulario y expresiones requeridas para atender este tipo de situaciones.

Segmento No 3. Hotel service manual

Como trabajo final los aprendices ayudados de su instructor de inglés, elaborarán reportes de servicio digital. Sin embargo, se puede crear una versión manual para ponerlo en práctica con sus compañeros. Allí, deben aparecer las situaciones más comunes, las que considere que más se presenten durante la relación con el huésped y que todo buen hotelero debe enfrentar y responder con expresiones de cortesía efectivas y apropiadas. Estas situaciones son: reclamos, quejas solicitudes y sugerencias hoteleras. Estos reportes deben tener situaciones en el hotel (habitaciones, restaurante, recepción, áreas húmedas, etc.) de forma tal que en cualquiera de estos espacios laborales el instrumento sea útil. La idea es que los aprendices mecanicen las formas verbales más comunes de atención de este tipo de momentos reales con el huésped y lo atiendan con alta calidad. Los aprendices lo elaborarán, el instructor corregirá y por último cada aprendiz presentará con su compañero por lo menos dos situaciones para ser atendidas**.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
1. Evidencias de Conocimiento: Cuestionario sobre procesos de check-out, encuesta de satisfacción	• Realiza el check out de acuerdo con procedimiento técnico. • Maneja situaciones especiales en el check out de acuerdo con políticas y protocolos. • Evalúa la satisfacción del cliente según políticas de la empresa.	Preguntas/Cuestionario
2. Evidencias de Conocimiento: Cuestionario sobre emprendimiento y creación de idea de negocio	• Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial • Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial. • Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio. • Determina grupos focales de mercado de acuerdo con la idea de negocio • Aplica acciones de emprendimiento de	Preguntas/Cuestionario

	acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal. • Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado. • Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo. • Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo	
3. Evidencia de Conocimiento: Cuestionario sobre reportes y atención al cliente en diversas situaciones en ingles	• Es capaz de hacer una presentación breve y preparada sobre un tema dentro de su especialidad con la suficiente claridad como para que se pueda seguir sin dificultad la mayor parte del tiempo y cuyas ideas principales están explicadas con una razonable precisión. • Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas sobre situaciones cotidianas y laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales orales y escritos. • Enlaza una serie de elementos breves,	Preguntas/Cuestionario

	concretos y sencillos para crear una secuencia cohesionada y lineal.	
4. Evidencia de Desempeño: Simulación procesos de check-out, encuesta de satisfacción	• Realiza el check out de acuerdo con procedimiento técnico. • Maneja situaciones especiales en el check out de acuerdo con políticas y protocolos. • Evalúa la satisfacción del cliente según políticas de la empresa.	Observación directa/lista de Cotejo
5. Evidencia de Desempeño: Simulación atención al cliente, manejo de situaciones problema (quejas y reclamos) y manejo de reportes en inglés	Elabora encuestas en lengua inglesa de las áreas del establecimiento según la estructura gramatical para el modo imperativo	Observación directa/lista de Cotejo
6. Evidencia de Producto: Evaluación de Servicio	Evalúa la satisfacción del cliente según políticas de la empresa.	Lista de Cotejo

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 BIBLIOGRAFICOS Y CIBERGRAFICOS- REGISTRO DE HUESPEDES

- Aguilar Sanchez, Juana. Libro Promoción y ventas de servicios turísticos. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=4421985
- Barragán del Río, Luis. Libro Hotelería. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3188290
- Baez Casillas, Sixto. Libro Hotelería. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3227395
- Di Muro Pérez Luis, Manual Práctico De Recepción Hotelera, Editorial Trillas, año 2012. Biblioteca Virtual Sena o físico
- Hotelería y turismo: manual de administración hotelera / Coordinación David Fernández García; diagramación Javier Castro. Biblioteca Virtual Sena o físico

- Turismo, hotelería y restaurantes / dirección editorial Elena Fonseca; dirección de obra José M. Raya, Santiago Izquierdo; ilustración por Blanca Benarroch. Biblioteca Virtual Sena o físico
- Páginas de empresas de Software de Gestión Hotelera:
- http://revistalabarra.com/guia/files/documents/105.pdf
- http://www.logismic.mx/los-5-mejores-software-hoteleros/
- https://www.cloudbeds.com/es/property-management-system/
- https://www.siteminder.com/es/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=SM_G_AMER_LATAM_Spanish_Generics_Products_Others_%5BBMM%5D&gclid=EAIaIQobChMIjbmDnr_75AIVkYFaBR3t0ABlEAAYASAAEgINdPD_BwE&gclsrc=aw.ds
- Norma Técnica Colombiana Seguridad de la Información 27001: http://intranet.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/file/Norma.%20NTC-ISO-IEC%2027001.pdf
- Barragán del Río, Luis. Libro Hotelería. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3188290
- Baez Casillas, Sixto. Libro Hotelería. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3227395
- Fernández Sotoca, M. (01/2011). Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento (UF0050). Antequera, Málaga: España. Editorial: IC Editorial.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

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

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					