PROCESO DE GESTIÓN 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: 621600ñl
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS BAJO ESTANDARES DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): PLANEACIÓN
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada): Definir los recursos para la prestación del servicio de alojamiento y hospedaje con base en procedimientos y pronósticos de venta.
- Competencia: **Coordinar servicios de alojamiento según procedimientos técnicos.**
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: **Supervisar el arreglo de habitaciones y zonas comunes según plan de trabajo, procedimientos y protocolos de la organización**
- Duración de la Guía 96 Horas

2. PRESENTACION

El programa de formación Coordinación de servicios Hoteleros, tiene como objetivo desarrollar conocimientos,habilidades y actitudes que le permitirán ser competitivo en el contexto social y productivo. Con la ejecuciónde las actividades planteadas en esta Guía, lograran alcanzar los resultados de aprendizaje; si realiza de manera sistemática y organizada las actividades del proyecto: **Verificar la operación del servicio en el establecimiento de alojamiento y hospedaje con base en recursos y normativa**; se conseguirá el desarrollo del proyecto formativo: COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS BAJO ESTANDARES DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD.

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

- Actividad de reflexión inicial para la competencia: **Coordinar servicios de alojamiento según procedimientos técnicos**

ACTIVIDAD DE REFLEXION INICIAL

Antes de iniciar las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad, propia de la competencia **Coordinar servicios de alojamiento según procedimientos técnicos**, 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 siguientes interrogantes:

Una importante parte del trabajo de un ama de llaves es el de como dar uso a los recursos (muchas veces limitados); como personal, dinero, tiempo, métodos de trabajo, materiales y equipo para alcanzar los objetivos de un hotel.



La ejecutiva de ama de llaves usa los objetivos implantados por el gerente general como una guía en la planeación, metas medibles para el ama de llaves. Por ejemplo una de las principales actividades es aclarar la responsabilidad de limpieza del departamento e identifica los diferentes tipos de tareas de limpieza e indicar con que frecuencia estas tareas se deben llevar a cabo.

Teniendo en cuenta el proceso de habitaciones responder los siguientes interrogantes

a. ¿Cómo se logra la calidad del trabajo en equipo en el área de habitaciones?
b. ¿importancia de los amenities para la preparación de las habitaciones?
c. ¿Qué valor e importancia tiene la camarera en el cuarto de linos?
d. ¿Que elementos componen el carro de la camarera?
e. Con relación a lo expuesto hacer un análisis sobre ventajas y desventajas del trabajo de habitaciones.

Una vez desarrollada las preguntas, cada grupo de trabajo socializara sus respuestas al instructor responsable de la formación.

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN: Tiempo establecido para esta actividad 3 horas

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.

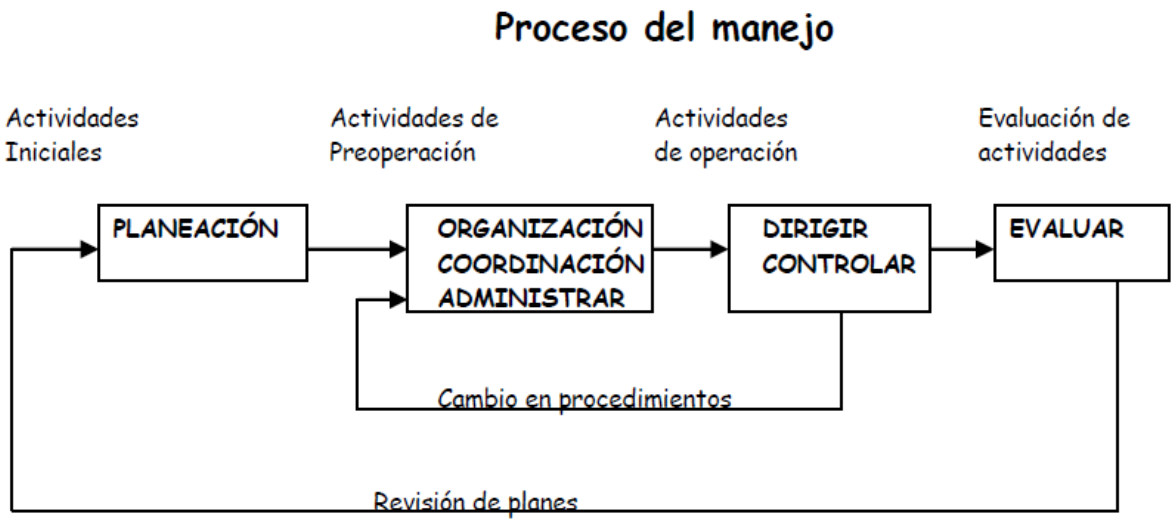
Esta actividad debe ser socializada y sustentada ante todo el grupo de acuerdo con los parámetros establecidos por el instructor responsable.

ACTIVIDAD DE APROPIACION

RESULTADO DE APRENDIZAJE : Supervisar el arreglo de habitaciones y zonas comunes según plan de trabajo, procedimientos y protocolos de la organización.

ACCIÓN INTERPRETATIVA

La actividad de aprendizaje ***Determinar el proceso requerido para realizar la supervisión de mantenimiento de habitaciones y zonas comunes teniendo en cuenta el control de los insumos requeridos para ello***, 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.



COORDINACIÓN Y MANEJO DE PERSONAL

Coordinar es la habilidad de usar eficazmente los recursos para alcanzar los objetivos de la organización. Se debe coordinar los esfuerzos de los empleados a través de una buena planeación. Cada día el ama de llaves debe coordinar horarios, tareas y asegurarse del equipo apropiado, implementos de limpieza, lencería y otros estén listos para que el personal pueda hacer sus tareas.

- ¿Cómo inspeccionar habitaciones si nadie es requerido?
- ¿Cómo se debe llevar a cabo el entrenamiento?
- ¿Qué cambios se deben hacer en la descripción del trabajo?
- ¿Cómo mantener o mejorar la calidad estándar?
- ¿Qué sistema se debe usarse para actualizar los estados de las habitaciones?

CLAVES PARA EL ÉXITO DEL AMA DE LLAVES

- Supervisar
- Prepararse para recibir a VIP
- Hacer inventarios

COMO SE PROGRESA

- Analizar fallas cuando estas se presenten

- Hacer evaluación o consultas para saber como se refuerza al equipo
- Analizar procedimientos para no gastar tiempo volviendo a supervisar
- Mantener siempre entusiastas a los empleados para esto el supervisor debe ser profesor y comunicador antes que un oficial negativo.
- Debe tener tiempo para replantear y reestructurar el departamento apropiadamente

HABILIDADES DE TRABAJO



a. Uso de hoja de asignaciones
b. Toma de amenities para las habitaciones asignadas
c. Toma de suministro de limpieza para habitaciones asignadas
d. Organización de Carro y áreas
e. Entrada a la habitación
f. Limpieza del baño – ducha – tina (cuándo aplique)
g. Limpieza de hinodoro – lavamanos – piso del baño
h. Limpieza del closet
i. Vestir la cama
j. Limpieza del polvo
k. Reemplazo de suministro y amenities
l. Limpieza de ventanas
m. Finalización de habitación
n. Aspirada de habitación y reporte del estado
o. Salida de la habitación
p. Corrección de problemas
q. Finalización de deberes
r. Rotación y sacudida de colchones
s. Servicio de coberturas





MANEJO DE INVENTARIOS

Reciclabes y No reciclables

PAR LEVELS: cantidad necesaria de inventarios sugeridos para la operación. Para los reciclables es medido en términos de **(Par Number)** número de pares y para no reciclables es medido en términos de **Máximos Y Mínimos** requeridos.

- Los linos que están en las habitaciones
- Los que se encuentra descansando
- Los que están en lavandería

Para esto se debe considerar también:
- Ciclo o frecuencia del lavado

Reemplazo de lino
- Situaciones de emergencia

ACCIÓN ARGUMENTATIVA: Tiempo establecido para el desarrollo de esta actividad 10 Horas

Teniendo en cuenta los talleres realizados anteriormente, los aprendices de forma individual o en equipos de trabajo según instrucciones del instructor responsable de la formación, deberán realizar y participar de un foro de discusión en linea o presencial, que les permita socializar y comentar sobre los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje **Determinar el proceso requerido para realizar la supervisión de mantenimiento de habitaciones y zonas comunes teniendo en cuenta el control de los insumos requeridos para ello.**	 Imagen referenciada de internet

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Tiempo requerido para esta actividad 2 Horas

Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual o en equipos según directriz del instructor; deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Territorium.

ACCIÓN PROPOSTIVA DE PRODUCTO: Tiempo establecido para esta actividad 8 horas

Resultado de aprendizaje: **Supervisar el arreglo de habitaciones y zonas comunes según plan de trabajo, procedimientos y protocolos de la organización**	
En esta actividad se deberá realizar las siguientes evidencias requeridas para el cumplimiento del resultado de aprendizaje DE DESEMPEÑO: Proceso de arreglo y supervisión de habitaciones. DE PRODUCTO: Formatos de control de inventarios e insumos de aseo.	 Imagen referenciada de internet  

ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA

Una vez desarrolladas las actividades de apropiación del conocimiento aplicará la actividad de proyecto: Caracterizar la operación del establecimiento de alojamiento con base en estándares de calidad y normativa, que aportará al proyecto formativo: COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS BAJO ESTANDARES DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD; esta actividad será realizada en grupos de trabajo asignados para el proyecto formativo en donde presentarán las evidencias de la siguiente forma.

Resultado de Aprendizaje	Evidencia del Proyecto
Supervisar el arreglo de habitaciones y zonas comunes según plan de trabajo, procedimientos y protocolos de la organización	DE DESEMPEÑO: Proceso de arreglo y supervisión de habitaciones. DE PRODUCTO: Formatos de control de inventarios e insumos de aseo.

- **Ambiente Requerido**

Ambiente convencional

- **Materiales**

Materiales de formación	Cantidad de recursos
Resma de papel	1
Lápices	35
Marcador recargable Negro	2

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Respuestas a preguntas de acuerdo a conceptos y principios vistos.	Verifica la ejecución de procedimientos y técnicas de limpieza según las características del área y la superficie.	Formulación de preguntas Cuestionario
Evidencias de Producto: Formatos de control de inventarios e insumos de aseo	Constata el uso de los productos de aseo y desinfección según ficha técnica, tablas de rendimiento, técnicas de dosificación y uso.	Valoración de producto Lista de chequeo
Evidencias de Desempeño: Proceso de arreglo y supervisión de habitaciones	Inspecciona el arreglo de áreas según técnicas de supervisión y	Valoración de producto

	estándares del tipo de habitación. Reporta las necesidades de mantenimiento y novedades del área según procedimiento. Verifica el cumplimiento de las órdenes de mantenimiento generadas, según procedimiento de control. Notifica objetos olvidados de acuerdo con procedimiento.	Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Ocupada:** El huésped está registrado y ocupando la habitación**.**
- **Complimentary:** La habitación está ocupada, pero no se le está cargando valor por ser cortesía.
- **Stayover:** El huésped no sale el día señalado y se quedará por lo menos una noche más.
- **On-change:** El huésped salió pero la habitación no ha sido arreglada para volverla a vender.
- **Do not disturb:** El huésped solicita no ser molestado**.**
- **Sleep-out :** El huésped está registrado pero su cama no ha sido utilizada.
- **Skipper:** El huésped salió del hotel sin arreglar la cuenta.
- **Sleeper:** El huésped ha arreglado la cuenta y dejado el hotel pero en la recepción no actualizó la información.
- **Area inventory list / Lista de inventarios de ara:** Lista de todos los artículos de una determinada área que necesita ser limpiada o atendida por ama de llaves.
- **deep cleaning / Limpieza profunda:** Especial limpieza intensiva hecha en una habitación o área pública, generalmente planeada
- **frequency schedule / Frecuencia de horarios:** Horario que indica con que frecuencia cada artículo de una lista de inventarios necesita ser limpiado o darle mantenimiento
- **job description / Descripción de trabajo:** Una lista detallada identificando todos los deberes de un trabajo como también reportes de relaciones, responsabilidades adicionales, condición de trabajo y cualquier equipo necesario y material.

- **Maximum quantity / Cantidad máxima:** La cantidad máxima de unidades de compra que deben estar en stock

- **Minimum quantity / Cantidad mínima:** La cantidad mínima de unidades de compra que deben estar en stock.

- **Non-recycled inventories / Inventario de no reciclables:** Aquellos objetos en stock que son consumidos o utilizados durante el curso de la operación del hotel

- **Organization chart / Organigrama:** Representación esquemática de la relación entre cada posición, mostrando como cada posición esta ubicada dentro de toda la organización e ilustra la división de responsabilidades y líneas de autoridad.

- **Par number / Número par:** El número de cantidad estándar de un particular inventario que representa la cantidad de artículos que deben estar a la mano para realizar la rutina diaria.

- **Performance standard /normas de desempeño:** El nivel de funcionamiento requerido que establece la calidad del trabajo a realizar.

- **Productivity standard / normas de productividad:** Una aceptable cantidad de trabajo que debe hacerse en una específica cantidad de tiempo enmarcada de acuerdo a los estándares de funcionamiento establecidos

- **Recycled inventories / inventarios reciclables:** Aquellos artículos en stock que tienen una relativa vida útil y que son utilizados varias veces en la operación.

5. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Abbey James R. Ventas y Mercadotecnia Hoteles, Third Edition. 1985
- Bermejo-Casado, Irene ; de Quevedo, Gloria ; Sánchez-Bayón, Antonio. Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación. Revista Latina de Comunicación Social, 2017, Issue 72, pp.1394-141
- Bustamante Velásquez María Eugenia, Gómez Montoya Carmen Rocío; Pulgarin Ortiz Sor Angela. Manual para la organización de eventos. 2000
- Cuadrado Esclapez Carmen, Rodríguez Cuadrado Ruth. El abc de la organización de eventos. 2014
- Foster-Walker Cindy Lemaire Mardi; Padilla Sierra Gloria Traductora. Cómo establecer un negocio de organización de eventos. 2006
- 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
- González González, M, J.; Pérez Zabaleta, A. Introducción a la Economía. Pearson Educación, S.A., Madrid, 2009.
- Jijena Sánchez, Rosario. Organización de eventos. 2015
- Otero Alvarado María Teresa. Protocolo y organización de eventos. 2009
- Ramírez C, Carlos. Fundamentos de Administración, Ecoe Ediciones. Tercera edición. 2009.
- Soria Ibáñez María del Mar. Organización de eventos de marketing y comunicación. 2015

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

- Material de COTELCO, Fondo de Promoción Turística
- Material Diplomado Universidad Externado de Colombia
- Buscadores de internet

- 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.
- http://www.mailxmail.com/curso-atencion-habitaciones-hotel-aplicacion-calidad-2/carro-camarera-limpieza-dormitorio
- http://biblioteca.enah.edu.ni/archivo/pdf/822.pdf
- http://www.chrie.org
- Intercontinental Hotels Group: http://www.ichhotelsgroup.com
- Hilton Hotels: http://www.hilton.com

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Luis Carlos Medina.	Instructor	**Comercio y Turismo**	**Febrero 2023**

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					