PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO
Denominación del Programa de Formación: COORDINACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS
Código del Programa de Formación: 621600
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** __2699895

Nombre del Instructor: LUIS CARLOS MEDINA

Competencia:
Coordinar servicios de alojamiento según procedimientos tecnicos

Resultado de Aprendizaje:
identificar la estructura del área de habitaciones y zonas comunes.
describir las funciones del personal del área de habitaciones y zonas comunes.
tipificar habitaciones.
describir características de las habitaciones.
enumerar los estados de las habitaciones.
reconocer estándares de acomodación y servicio para el área.
listar los elementos de la dotación de habitaciones.
identificar normatividad aplicable al área de habitaciones y zonas comunes.
describir los lineamientos normativos de seguridad y salud en el trabajo para el área.
listar los procedimientos del arreglo de habitaciones y zonas comunes.
describir los procedimientos de limpieza y desinfección para el área.
clasificar las rutinas de arreglo de habitaciones y zonas comunes.
reconocer las técnicas de tendido de camas.
diferenciar los tipos de aseo.
identificar los componentes de la planeación del arreglo de habitaciones y zonas comunes.
inventariar las zonas a mantener.
analizar índices de ocupación.
determinar frecuencia de programación de las actividades del arreglo de habitaciones y zonas comunes.
identificar las necesidades de mantenimiento de habitaciones y zonas comunes.
establecer las rutinas de arreglo de habitaciones y áreas públicas.

determinar niveles de desempeño y productividad en el desarrollo de las actividades del área de habitaciones y zonas comunes.
reconocer los instrumentos de planeación de actividades

Actividad:

- Cuestionario para desarrollar respondiendo las preguntas formuladas

Evidencia 1:

Cuestionario resuelto

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento, según la teoria y practicas desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor.

Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente prueba de conocimiento para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CONOCIMIENTO ● PRODUCTO ○ DESEMPEÑO ○

Resuelva el siguiente cuestionario:

1. Cual es la diferencia entre la habitación junior suite y la estándar.
2. Cuales son los diferentes tipos de habitaciones.
3. Que significa una habitación VS y una NM.
4. Que es la NTS TS 002.
5. Nombre 3 acciones a tener en cuenta para cuidado personal o salud. ocupacional, al momento de arreglar una habitación una camarera.
6. La sobresabana es obligatoria en una habitación de hotel falso o verdadero.
7. Porque se crearon las normas hoteleras.

8. Que significa acomodación twin.

9. Que son los amenities.

10. Nombre 7 amenities .

11. Cual es la diferencia entre un aseo de una habitación en check out y una ocupada.

12. En una sola palabra cual es el objetivo de los formatos hoteleros.

13. Si un huésped no se comporta según las normas lo puedo sacar del hotel? COMO?

14. Si un huésped ingresa con documento del extranjero que se debe hacer.

15. Que es ESCNA.

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Marzo 23 del 2023

_____ LUIS CARLOS MEDINA.

Firma del Aprendiz Firma del Instructor

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO
Denominación del Programa de Formación: COORDINACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS
Código del Programa de Formación: 621600
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** __20503658

Nombre del Instructor: LUIS CARLOS MEDINA

Competencia:
Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión
Resultado de Aprendizaje:
Asigna los recursos teniendo en cuenta procedimiento técnico y tipo de servicio.
Programa actividades según procedimiento del área.
Identifica los atractivos turísticos y sitios de interés de la Región.
Aplica procedimientos para el manejo del PQRS, de acuerdo con las políticas de la organización.
Analiza reportes generados de acuerdo con las metas, indicadores y cumplimiento a la normatividad.
Revisa el cumplimiento de los procedimientos acorde a la información generada en el área.
Determina acciones de mejora de acuerdo a planeación y resultados del área
Actividad:
Estudio de caso 1 y 2 para resolver
Evidencia 1:
Estudio de caso resuelto

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento, según la teoria y practicas desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor.

Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente prueba de conocimiento para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CONOCIMIENTO ● PRODUCTO ○ DESEMPEÑO ○

Resuelva las siguiente actividades

1. Elabore un itinerario para unos turistas extranjeros que se quedaran unos dias en el quindio,llegan a las 6 am del dia 1 del mes y se van el dia 8 del mismo a las 10 pm llegada y salida de aeropuerto de armenia, en donde incluya alimentación, hospedaje,y atractivos turísticos, son de segmento medio alto pero no alto incluya costos y tiempos, sea coherente. Utilice las herramientas de internet que requiera asi como las ofimaticas.Debe entregar un Excel con la agenda y otro con el presupuesto.
2. El gerente del hotel donde usted trabaja desea conocer la percepción de los huéspedes respecto del restaurante ha recibido algunas quejas del servicio pero no sabe si es del servicio o no, tiene dudas y desea despejarlas lo mas pronto posible para ello le asigna a usted como la persona encargada de elaborar una encuesta para determinar exactamente cual es la razón de las quejas por lo que elaborara 10 preguntas claves para ello.

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Marzo 23 del 2023

_____ LUIS CARLOS MEDINA.

Firma del Aprendiz Firma del Instructor

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO
Denominación del Programa de Formación: COORDINACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS
Código del Programa de Formación: 621600
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** __20503658

Nombre del Instructor: LUIS CARLOS MEDINA

Competencia:
PROCESAR EL RECAUDO DE CAJA
Resultado de Aprendizaje:
RECONOCE LA IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN. ESTADÍSTICA QUE SE GENERA EN EL HOTEL.
APLICA FÓRMULAS DE LA ESTADÍSTICA HOTELERA.
OBTIENE ESTADÍSTICAS DE OCUPACIÓN HOTELERA.
Actividad:

- Estudio de caso

Evidencia 1:
Estudio de caso resuelto

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento, según la teoria y practicas desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor.

Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente prueba de conocimiento para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CONOCIMIENTO ● PRODUCTO ○ DESEMPEÑO ○

Estudio de caso

Un hotel cuenta con 350 habitaciones de las cuales ha presentado la siguiente ocupación año 2020 como aparece en la tabla , año 2021 incremento 24 % respecto del año anterior, 2022 18% respecto del año anterior y 2023 solo un 10 % respecto del año anterior.

TABLA1.

ACOMODACION	Año 2022	Año 2021	Año 2020	Año 2023
SENCILLA			65	
DOBLE			20	
TRIPLE			80	
CUADRUPLE			30	

El gerente preocupado solicita su apoyo para aclarar su situación de ocupación y de ingresos del hotel deja las tarifas sin cambio por los últimos 4 años excepto en el ultimo año que suben un 10 %

TARIFAS

SENCILLA	350.000
DOBLE	300.000
TRIPLE	280.000
CUADRUPLE	240.000

Restaurante con una ocupación de 250 puestos tuvo un ingreso del 40 % de las ventas de habitación para el 2020, para el 2021 un 60 % de las ventas de habitación, en el 2022 un 25 % de las ventas de habitaciones y el 2023 llevan tan solo un 12% de las ventas de habitación del año anterior con sus 12 horas laborales al dia. El bar obtuvo unas ventas del 35% de incremento respecto de las ventas de habitaciones del 2020, un 25% de las ventas de habitaciones del 2021, un 20% de las ventas de habitaciones el 2022 y para el 2023 un 15 % de las ventas del bar del año anterior. Boutique reporta unas ventas del 20% de las efectuadas por habitaciones para 2020, 20 % de incremento de las ventas de habitaciones para 2021, 18% para el 2022 respecto de las ventas de habitaciones de ese año y el 2023 solo un 15% de incremento respecto del año anterior.,La lavanderia un 10%respecto de las ventas de habitaciones de eseprimer año 2020 , un 7% de las mismas ventas del año 2021, un 4 % de las ventas de habitaciones del 2022 y un 6% de incremento respecto del año anterior.

TABLA 2.

AÑO	2022	2021	2020	2023
Venta de restaurante				
venta de bar				
ventas de boutique				
Venta de lavanderia				

De acuerdo con lo expuesto Responda lo siguiente:

1. Complete la tabla 1.
2. Complete la tabla 2
3. Cuales son las ventas por tipo de habitación año a año.
4. Calcule la tasa de ocupación total año a año
5. Calcule el revpar año a año y explique que es el resultado
6. Calcule el trevpar año a año Y explique que es el resultado
7. Calcule el revpash año a año Y explique que es el resultado
8. Elabore un cuadro estadístico con la mayor cantidad de variables posibles
9. Presente las graficas por año 2020, 2021, 2022 y 2023 apoyándose en la herramientas ofimaticas (Word o Excel
10. Elabore una grafica comparativa a la fecha y explíquela(por favor no repita en texto lo que esta en la grafica) apoyándose en la herramientas ofimaticas (Word o Excel)

Recuerde escribir en cada resultado de las formulas que es , si es pesos , porcentaje, promedio de, cantidad en , etc

Se entregan las formulas respectivas para facilitar su proceso.

El resultado de esta evidencia de conocimiento si es mayor o igual a 70% da una A, menor a ello no será aprobado.

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Marzo 10 del 2023

_____ LUIS CARLOS MEDINA.

Firma del Aprendiz Firma del Instructor