

OPERACION DE ALOJAMIENTOS RURALES

FORMACION TITULADA

1.2. Código
Programa: 633410

Turismo Rural

BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES

METODOLOGIA Y FORMULACION DE ESTRATEGIAS PARA TRABAJAR EN EQUIPO.

Mantener las habitaciones de acuerdo con los estándares establecidos









DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA

DENOMINACION DE LA ACCION DE FORMACION	**OPERACION DE ALOJAMIENTOS RURALES**
DURACION	
JUSTIFICACIÓN	El programa de Técnico en Operación de Alojamientos Rurales busca dar respuesta al sector turístico, facilitando la incorporación de personal con altas calidades que esté en capacidad de Gestionar los servicios básicos de habitaciones, alimentación y recepción en alojamientos rurales, buscando satisfacer de manera integral los requerimientos del usuario, respetando las normas de seguridad e higiene, promoviendo la sostenibilidad y calidad del servicio
POBLACION ATENDIDA	I.E Articuladas con el SENA con el programa de formación

FASE - PLANEACIÓN **Nombre del Proyecto:**	**DISEÑO Y ADECUACIÓN DE POSADAS TURÍSTICAS SOSTENIBLES EN MUNICIPIOS CON POTENCIAL TURISTICO**.
ESTRATEGIA METODOLOGICA	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas a través de talleres, guías de aprendizaje, resolución de casos y juego de roles que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: El instructor.



BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	
CARACTERIZAR LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO **ANEXO 01** **GUIA DE MANEJO SITUACIONES ESPECIALES DEL CLIENTE**	En esta actividad, los aprendices deben realizar una Representación de servicio al cliente en las Empresas del Sector publico	
Prestar el servicio de acuerdo a procedimientos de la empresa.	Los aprendices deben aplicar los 10 pasos	Elementos Del Servicio Al Cliente Contacto cara a cara Relación con el cliente Correspondencia Reclamos y cumplidos Instalaciones

10

PASOS PARA ATRAPAR UN CLIENTE

- Reducir el tiempo que toma completar ***cualquier*** tarea
- Organizarse
- Establecer prioridades
- Manejar el tiempo
- Eliminar distracciones
- Cumplir promesas
- *Actuar rápido*
- Tomar decisiones
- Hacer las cosas bien

Clientes: Tipología, necesidades y deseos del cliente, motivaciones, experiencias, hábitos, tendencias, modas, costumbres, cultura

ACTIVIDAD ADICIONAL



METODOLOGIA Y FORMULACION DE ESTRATEGIAS PARA TRABAJAR EN EQUIPO.

Descripción: Se prioriza esta competencia con el ámbito de identificar los problemas que se perciben durante el desarrollo de la formación, ente ellos resaltamos la comunicación y tolerancia

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	Evidencia Fotográfica
Roles de los Aprendices. Nos refiere a los conocimientos, experiencia, pericia o habilidades de los integrantes el equipo, en este sentido se valora la importancia de la complementariedad por cuanto cada integrante hace un aporte diferente que permite la consecución de los resultados esperados	En esta actividad, los aprendices, trabajaran por grupos, coordinar, liderar el rol en una práctica .	 ACTIVIDAD Se divide al grupo en dos equipos que deben competir para completar en un tiempo limitado un desafío similar de cierta complejidad, como el armado de un rompecabezas, una construcción con materiales de oficina o la preparación de un sketch.
La comunicación Es un factor definitivo que permite mantener enterados a todos los integrantes del equipo de lo que ocurre y establecer un clima organizacional adecuado por cuanto permite que se	Los aprendices en la actividad trabajaran en Equipo, y resaltaran la comunicación entre ellos.	



expresen los acuerdos y desacuerdos.



BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES

PROMOCIONAR LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA, DE ACUERDO CON EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y LA DISPONIBILIDAD DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	
INTERPRETAR INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA PROYECCIÓN DE VENTAS	Se plantea aprendices una situación comunicativa de la región **ficticia** deben promocionar su localidad para realizar el inventario turístico . Esta idea va a justificar el trabajo de investigación sobre los atractivos turísticos de la zona y, también, la producción del folleto.	 Identificación de los aspectos turísticos más relevantes de su localidad y en la toma de decisiones para encontrar la mejor manera de comunicarlos de manera textual y gráfica con una intencionalidad de difusión



2. OBSERVACIONES

- Las manos se tienen con uñas cortas y sin esmalte y son lavadas desinfectadas con la frecuencia y el método establecido de acuerdo al procedimiento
- Reconoce la incidencia de las enfermedades transmitidas por los alimentos y las medidas preventivas

Mantener las habitaciones de acuerdo con los estándares establecidos

Elementos : Organizar elementos para el inicio de la labor de piso de acuerdo con el manual de procedimientos

Elementos Importantes: Arreglar las habitaciones de acuerdo a los estándares establecidos

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	
		
Alistar los materiales, suministros, equipos y utensilios requeridos para el desarrollo de las actividades según políticas de la organización	En esta Actividad los a recibirán capacitación del uso adecuado de los materiales de limpieza.	



Arreglar las habitaciones siguiendo los estándares establecidos por la gerencia



Paso número 1: En caso de que un lado de la cama se encuentre apoyado sobre la pared, correrla para que se pueda caminar por los dos lados de la cama.



Paso número 2:

Retirar todo lo que se encuentre encima de la cama. (Ropa sucia, mochilas, bolsos, zapatos, el perro, la abuela, etc)

Paso número 3: Retirar acolchados, cubre camas, sabanas, almohadas, almohadones, etc.



PASOS PARA EFECTUAR LA LIMPIEZA

Correr las cortinas y abrir las ventanas.
Apagar las luces y artefactos eléctricos
Vaciar las papeleras.
Desvestir la cama.
Retirar la lencería usada (dormitorio y cuarto de baño).
Recoger ceniceros, vasos, termo y bandeja (lavar y esterilizar).
Limpiar muebles.
Limpiar accesorios
Limpiar closets.
Vestir y cubrir la cama.
Lavar y arreglar el cuarto de baño.
Si la habitación tiene cocina, acondicionarla, se debe descongelar y limpiar la nevera cuando sea necesario.
Colocar artículos complementarios o amenities.
Limpiar el piso,aspirar la alfombra.
Revisar su trabajo, verificando que la habitación tenga un aspecto acogedor y limpio
Cerrar las ventanas y cortinas.
Cerrar la puerta, verificando que por detrás tenga el anuncio "NO MOLESTE"


MERCASENA
SENA
SENA
Centro Agropecuario
"La Granja"


MERCASENA
SENA
Centro Agropecuario
"La Granja"