**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**
**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Tecnólogo en Coordinación de Servicios Hoteleros.**

- Código del Programa de Formación: **6216**

- Nombre del Proyecto: **Coordinación de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad y sostenibilidad.**

- Fase del Proyecto: **Análisis**

- Actividad de Proyecto: **Caracterizar la operación del establecimiento de alojamiento con base en estándares de calidad y normativa.**

- Competencias:
  - ✓ **Supervisión de servicios de recepción hotelera**
  - ✓ **Interacción en lengua inglesa**
  - ✓ **Coordinación de servicios de alojamiento según procedimientos técnicos**
  - ✓ **Uso de herramientas informáticas**

- Resultados de aprendizaje a alcanzar:
  - ✓ **Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos.**
  - ✓ **Brindar en español e inglés información turística del destino según el contexto local**
  - ✓ **Organizar la prestación de los servicios del área de habitaciones y zonas comunes con base en procedimientos técnicos.**
  - ✓ **Alistar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y comunicación.**
  - ✓ **Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral o escrita.**
  - ✓ **Aplicar funcionalidades de herramientas y servicios TIC, de acuerdo con manuales de uso, procedimientos establecidos y buenas prácticas.**
  - ✓ **Evaluar los resultados, de acuerdo con los requerimientos.**
  - ✓ **Optimizar los resultados, de acuerdo con la verificación.**

- Duración de la Guía: **432 horas.**

## 2. PRESENTACIÓN

Mediante el desarrollo de la presente guía el aprendiz podrá adquirir conocimientos, habilidades y destrezas que le permitirán identificar los componentes del sector turístico, especialmente relacionados con los establecimientos de alojamiento y hospedaje, identificando los diferentes tipos que existen en el mercado y los servicios que ofrecen.

De la misma manera, al trabajar las actividades propuestas desarrollará habilidades en el uso de herramientas informáticas y habilidades comunicativas para la atención al cliente tanto nacional como extranjero en idioma inglés. Todo esto mediante el apoyo y la orientación del instructor, el trabajo con sus compañeros y la curiosidad por su entorno.

***"Alcanzar el éxito en las actividades de la vida depende directamente del empeño con que las realicemos"***

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

### ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

1. Realice lectura del texto y responda las preguntas propuestas:

   *Después de un largo año ¡Vuelven las vacaciones! Una época muy esperada para la familia Rodríguez, ya que tenían algo muy especial, eran unas vacaciones anheladas después de un largo periodo de confinamiento.*

   *Sin duda alguna, lo primero que pensamos fue ir a visitar a nuestra familia; en un pueblito conocido como "la Ciudad dulce" ubicado aproximadamente a una hora de Bogotá, llamado Villeta.*

   *Aquí empieza la travesía; nuestra familia es muy numerosa y mi padre estaba muy feliz por tener la oportunidad de reencontrarnos, de abrazarnos y recordar ¡viejos tiempos! y aunque, el tío Alberto nos invitó muy formalmente a pasar unos días en su finca, empezamos a mirar opciones de hospedaje, por si acaso quedamos muy apretados, la idea era aprovechar al máximo con nuestros seres queridos; es así que iniciamos la búsqueda de un hospedaje accequible y cerca de la ruta panelera y de aventura.*

   *Mi hermano Jairo, quién acaba de cumplir 17 años, recordó que añoraba sus recorridos con mis primos en bici en la famosa "TWO RUEDAS" de Bogotá a Villeta, mitad montaña, mitad ruta, además de los planes de Rafting, deporte extremo y turismo de Aventura.*

   *En ese momento se entrelazan la mirada de mis padres, mi madre evoca sus recuerdos a las 7 cascadas, el sonido que producen sus caudales, que llenan el alma y la variedad de paisajes mágicos, sus aguas cristalinas, sus pozos con profundidades que varían y el aroma a vida que depositaron en el baúl de sus recuerdos; y dice:*

   *- No hay excusas para no recorrer estas cascadas y no enamorarse del contacto directo con la naturaleza y alimentar con más historias nuestra vida.*

*Mi padre propuso visitar con toda la familia, la Bocatoma de Bagazal, allí se puede disfrutar de un sancocho de gallina hecho en fogón de leña ¡que delicia! y hay la posibilidad de llegar hasta el lugar en un carrito de balineras desde el que se puede apreciar una gran vista de este bello lugar bendecido con agua.*

*Aunque todos queríamos hacer algo diferente al final nos pusimos de acuerdo; conseguir un hospedaje en el pueblo y desde allí realizar recorridos por los sitios cercanos. Para esto buscamos en internet en que hotel nos hospedaríamos, sus características, primordial la habitación múltiple, sus planes y el precio por noche.*

*¡Llegó el día esperado! Hora de partir, decidimos tomar el transporte en el sector de la Calle 80 para seguir por la autopista Medellín, que se piensa es mejor que dirigirse al Terminal de Transporte. Regularmente el pasaje cuesta $15.000, pero por ser puente festivo estaban cobrando $20.000 mi padre canceló $95.000 por todos. Al fin se logran conseguir los tiquetes, iniciando el viaje a las 11:00 a.m. mucho tiempo después de lo planeado.*

*Y por fin llegamos… una vez pisamos la tierra panelera y nos contagiamos de su dulzura, paisajes y atractivos turísticos, nos dirigimos al hotel, nos registramos, lo cual no fue demorado simplemente preguntaron el nombre del jefe de la familia. Al entrar en la habitación notamos un fuerte olor a humedad lo que nos preocupó por la salud de la abuela y al prender el ventilador éste hacia un sonido fuerte, además no encontramos toallas suficientes en el baño, pero salimos de inmediato para almorzar ya que sabíamos que en el hotel no hay servicio de restaurante.*

*Conseguimos un lugar que parece el adecuado. Un restaurante pequeño y muy sencillo "La Matica de Café", un piqueteadero que brinda varias opciones para el almuerzo, fuimos atendidos por un muchacho muy formal y activo; él estuvo pendiente de todo lo requerido por la familia y además nos brindó información sobre algunos destinos que no aparecían en las páginas consultadas. Nos pareció muy oportuna y valiosa su ayuda.*

*Al terminar, nos dirigimos al Parque principal "La Molienda", dedicado al producto insignia "La Panela" y a todos aquellos campesinos y labriegos que intervienen en su elaboración. El parque es el sitio de reunión de la comunidad Villetana y de los turistas que disfrutan de su belleza y su gran variedad gastronómica y artesanal.*

*Encontramos algo que nos llamó la atención, la información turística publicada en los locales también está disponible en el idioma inglés, lo que facilita la consulta de los turistas y rápidamente relacionamos lo descrito por el muchacho del restaurante. Nos comunicamos con la familia Villetana y solo pasaron unos minutos para encontrarnos en el parque… la emoción nos invadió, nos dejamos sorprender por el reencuentro, los abrazos fueron los más cálidos, fuertes, muy marcados con el alma, empezamos a caminar y en grupo recorrimos los rincones de la llamada "Ciudad dulce de Colombia". Después de recorrer sus calles y degustar los deliciosos manjares que hacen honor a su nombre (como la melcocha y los alfandoques), recargados con toda la energía que*

*proporciona este energizante natural colombiano y con un día perfecto para nadar, programamos viaje para el conocido "Salto de los micos" y decidimos organizar la ruta para el día siguiente.*

*Entonces hicimos senderismo hasta allí y descubrimos un lugar ideal para compartir con la familia, después de recorrer el paraje, nos adentramos en los pozos naturales para refrescarnos con el agua que baja de la montaña y de paso para los que queríamos turismo de aventura, pudimos practicar el 'canyoning', un deporte extremo en donde se desciende por cuerda mientras el agua de la cascada te cae encima.*

*Para el tercer día, nos ofrecen el pasadía en la "Granja Extrema", una travesía ecológica pensada en la cultura panelera, actividad equina de integración y artistas en vivo, además, con un espacio para las personas mayores, donde mi abuela materna estuvo rodeada de la naturaleza, diversidad de especies y personal pendiente de ella.*

*Al caer la noche, compartimos una deliciosa aguapanela con almojábanas y pandeyucas frescos, mientras nos contábamos todas las anécdotas del día y fue allí donde decidimos ir de visita donde el tío Alberto, con el fin de participar en la molienda (proceso de producción de panela), escuchar las innumerables historias de los paneleros y disfrutar de los cultivos de caña.*

*Fue así, como cada día se nos hizo mucho más corto, disfrutamos de este destino mágico que nos envolvió con su naturaleza, historia y experiencias vividas con el amor de nuestra familia.*

*Espero que todos encuentren ese lugar maravilloso, donde hasta los momentos más sencillos llenan el alma y el ser de vitalidad*.

*¡FIN!*

Responda las siguientes preguntas:

a. Después de un año esperando vacaciones, ¿escogerían este lugar de destino? ¿Por qué?
b. ¿Qué opina sobre los procesos de búsqueda por internet para seleccionar el hospedaje y los planes turísticos?
c. ¿En qué páginas consultoría usted la información para ir de viaje?
d. ¿Cuáles son las páginas que le brindan información de alojamiento y actividades en este lugar? Y qué proceso de reservas emplean.
e. ¿Cree usted que la elección de habitación múltiple es la más adecuada para la Familia Rodríguez?
f. ¿Cómo cree que afecte el estado de la habitación en lo referente a humedad y ventilación a la Familia Rodríguez?
g. De acuerdo con la selección de tipo habitación ¿Qué elementos debería encontrar la Familia Rodríguez para su comodidad e higiene?
h. ¿Consideran que es necesario para el hotel conocer los nombres de todas las personas que se alojan allí? ¿Qué ventajas o desventajas tiene conocerlos?

i. ¿En una próxima oportunidad para visitar Villeta en plan de amigos, que otras opciones de alojamiento consideraría?
j. Mencione algunos aspectos importantes relacionados con la planeación del viaje de la familia Rodríguez que no se tuvieron en cuenta.
k. Escriba algunas recomendaciones que desde su perspectiva contribuirían a integrar las opiniones del resto de los miembros familiares.
l. ¿Considera que en los establecimientos se debe brindar información turística, o se debe tener un lugar específico para ello? Justifique su respuesta.
m. ¿Además de los anuncios encontrados en el parque principal, dónde esperaría encontrar información y orientación en el idioma universal (ingles)?
n. ¿Qué personas del territorio considera deben manejar este segundo idioma? ¿Y por qué?
o. ¿Cuáles serían las ventajas para Villeta si fuera un destino preparado en el manejo de un segundo idioma?
p. ¿Adicional a las actividades realizadas por la familia que otras actividades les agradaría encontrar en este destino?
q. Tomando como base la **Figura 1.** *Mapa de Cundinamarca* que se encuentra a continuación indique:

- Punto de salida de Bogotá.
- Qué dirección tomo la Familia Rodríguez de acuerdo con la orientación de puntos cardinales.
- Trace una línea que una el punto de partida y llegada.

**Figura 1.**

*Mapa de Cundinamarca*




*Nota*. Tomado de *Mapa de Cundinamarca* por Mapas del mundo https://espanol.mapsofworld.com/continentes/mapa-de-sur-america/colombia/cundinamarca

Socialice las respuestas mediante una mesa redonda orientada por su instructor.

**ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE SABERES PREVIOS**

1. Lea el artículo *LA CADENA HOTELERA GERMÁN MORALES E HIJOS CUMPLE 50 AÑOS* publicado en https://elperiodicodechia.com/economia/la-cadena-hotelera-german-morales-e-hijos-cumple-50-anos/.

Desarrolle los siguientes puntos:

a. ¿Qué entiende por Hotel?
b. ¿Cuándo inicia la actividad hotelera en Colombia?
c. ¿Cómo relaciona lo que tiene una torre de apartamentos y una torre hotelera?
d. Los primeros hoteles de la cadena, El Sinú en Montería y El Dann Avenida 19 en Bogotá, ¿Están aún en operación? ¿Cuáles son sus características?
e. Seleccione uno de los hoteles con los que inició la cadena Germán Morales y uno de los que maneja después de la reinvención, realice consulta en la WEB y elabore un cuadro comparativo describiendo sus características y los servicios que ofrecen.
f. ¿Existen otros lugares diferentes a los hoteles para hospedarse durante un viaje? ¿Cuáles conoce?
g. ¿Solamente los hoteles hacen parte del sector turismo o qué tipo de negocios o establecimientos están relacionados con él?
h. ¿Cuál es su opinión sobre la nueva línea de negocios de la cadena, los apartamentos para estudiantes?

Comparta la información encontrada con sus compañeros e instructor en sesión de formación.

2. Resuelva el siguiente caso:

*Cuando la familia Rodríguez regresa de su viaje a Villeta, estando en la terminal de transporte de Bogotá, donde los dejó el bus, se encontraron con un turista norteamericano quien les pregunta lo siguiente*:

a. What is the best hotel to spend the night in your city?
b. How much it cost to stay at that hotel?
c. What makes this hotel special?
d. Which in the most emblematic or most visited place in your city?
e. Make a simple map where you explain to the tourist how to get to the Gold Museum from the hotel that was recommended.

Consigne las respuestas en su cuaderno y preséntelas a su instructor a manera de entrevista en español e inglés.

**ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTOS**

***Actividad de Aprendizaje 1. Identificar los tipos de establecimientos de alojamiento, su organización, las áreas que lo componen y los servicios que ofrecen. (Resultado de Aprendizaje: Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos).***

1. Elabore flashcard para cada hecho representativo en la evolución de la hotelería en el mundo, teniendo en cuenta la información que se encuentra en los siguientes enlaces:

*Historia del Turismo y la Hotelería - Edad Antigua*. En
https://www.youtube.com/watch?v=P6GmMRHQ6Lc
*Historia de la Hotelería -Edad Media.* En
https://www.youtube.com/watch?v=PYPbw2saKvw&t=49s
*Historia de la Hotelería -Edad Moderna.* En
https://www.youtube.com/watch?v=njBGb9seHik

Tenga en cuenta:

- Determine los hechos que considere más representativos
- En la parte frontal de la tarjeta identifique el hecho con la fecha y una imagen
- En la parte posterior describa el hecho con un párrafo breve.
- Utilice colores que le ayuden a identificar la evolución.
- La letra debe ser clara y legible.

Para saber ¿Qué es un flashcard y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- Las flash cards, conocidas en español como tarjetas de aprendizaje, tarjetas educativas, tarjetas de estudio, tarjetas falsas, tarjetas de memorización o tarjetas mnemotécnicas son tarjetas que contienen palabras, imágenes, símbolos o números en uno o ambos lados y se usan para adquirir conocimientos al memorizar su contenido mediante el repaso espaciado del conjunto de tarjetas.
- https://www.goconqr.com/es/fichas/

2. Elabore un collage gigante con los compañeros de ficha, en el cual muestran la evolución de la hotelería en Colombia realizando consulta libre en textos y web, expóngalo de forma creativa en el ambiente de formación. Tengan en cuenta:
   - Cantidad mínima de imágenes 30.
   - Defina una secuencia de imágenes que faciliten la comprensión de la evolución.
   - Personalicen los bordes. Añadan color, textura y patrones para resaltar el collage.
- Puede añadir textos cortos.

Para saber ¿Qué es un collage y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

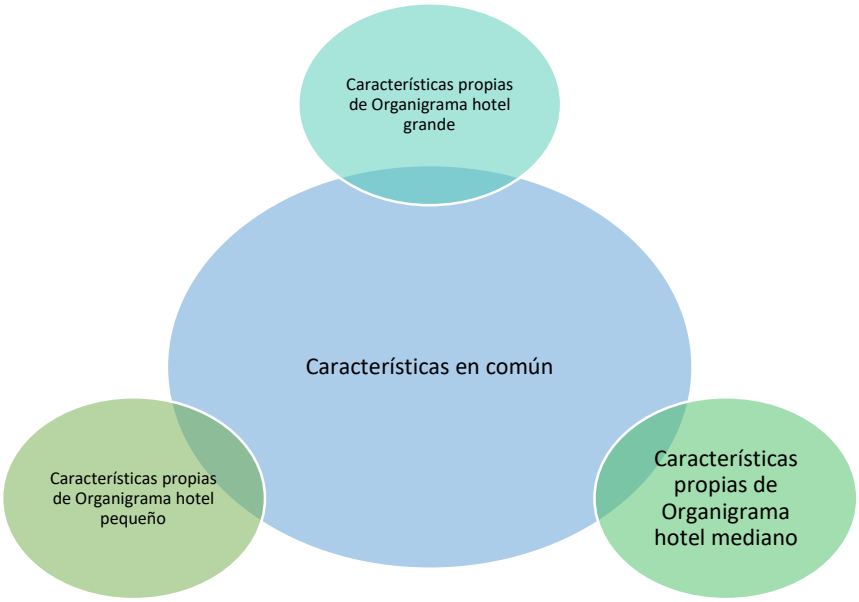
- El collage es una técnica artística que consiste en pegar distintas imágenes sobre un lienzo o papel.
- Cómo hacer un collage.En: https://es.wikihow.com/hacer-un-collage
- Blog collage. En: http://collageseducativo.blogspot.com/2016/12/

3. Identifique la forma de organización de un hotel de acuerdo con lo encontrado en el libro **Anexo 1**. *Luis Di Muro RECEPCIÓN HOTELERA Manual práctico* de las páginas 29 a 36 y tomando el organigrama de cada tipo de hotel de acuerdo con su tamaño (Grande, mediano, pequeño).

Elabore la **Figura 2**. *Estructura organizacional* en el cual determine las características en común y las propias de cada tipo de organigrama teniendo en cuenta la jerarquización, departamentalización y cargos, así como la organización de departamentos operativos y no operativos en cada tipo de hotel.

**Figura 2.**

*Estructura organizacional*




4. Vea el video *Los mejores hoteles del mundo de 2019 De Tripadvisor*. En https://www.tripadvisor.es/blog/los-mejores-hoteles-del-mundo-en-2019/ , asigne un puntaje de 1 a 10 a cada uno de los allí mencionados de acuerdo con el que más le agrade y gustaría conocer.

Tome nota de las características observadas de cada hotel y socialice con sus compañeros e instructor.

5. Lea y tome nota de la información encontrada en el libro **Anexo 1**. *Luis Di Muro RECEPCIÓN HOTELERA Manual práctico*, Páginas 18 a 28, relacionada con la tipología de hoteles teniendo en cuenta las diferentes variables de clasificación.

Diligencie la **Tabla 1**. *Clasificación de hoteles* tomando como base la información encontrada.

**Tabla 1.**

*Clasificación de hoteles*

| Variable | Tipo de establecimiento | Características | Ejemplo de hotel en Colombia |
|---|---|---|---|
| Ubicación | | | |
| Tamaño | | | |
| Modalidad comercial | | | |
| Categoría | | | |
| Forma de agrupación | | | |
| Otros tipos de establecimientos de hospedaje | | | |

Reciba realimentación por parte de su instructor sobre la clasificación realizada.

6. Realice la lectura de la NTSH 006 *CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. CATEGORIZACIÓN DE HOTELES POR ESTRELLAS, REQUISITOS NORMATIVOS*. En https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-alojamiento-y-hospedaje-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i-actu/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i.pdf.aspx.

Identifique los criterios sobre los que se clasifican los hoteles por estrellas, elabore una infografía con los criterios encontrados y presente a su instructor.

Conforme grupo de trabajo colaborativo, elaboren un juego didáctico acerca de los tipos de establecimientos hoteleros empleando una herramienta digital utilizando imágenes.

Apliquen el juego elaborado a sus compañeros en sesión de formación y reciban retroalimentación por parte de su instructor.

7. Asista al recorrido virtual por las diferentes áreas de un hotel basada en los videos: *Hotel Express 53 - Recorrido 360° - Marketing Hotelero 360°*. En https://youtu.be/MAUWpJE597o

*DEMO - Video hotel 360 grados, recorrido virtual*. En https://youtu.be/mtWuGfrlW3Q

Conteste las siguientes preguntas con base en lo observado en los videos anteriores:

a. ¿Cuáles áreas de alojamiento identificó en el video?
b. ¿Cuál o cuáles considera interesante y por qué?
c. ¿Si tuviera que dividir su hogar en áreas, cuáles áreas asignaría?

8. Lea la entrada del blog *ÁREAS Y DEPARTAMENTOS DE UN HOTEL*. En http://areashoteles.blogspot.com/2012/03/areas-y-departamentos-de-un-hotel.html .

Realice un mapa conceptual, sintetizando la información obtenida en cada una de las áreas.

Para saber ¿Qué es un mapa conceptual y como elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- Que es un mapa conceptual . En https://www.lucidchart.com/pages/es/ejemplos/mapa-conceptual
- El mapa conceptual. En https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI
- ¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora. En https://www.youtube.com/watch?v=6qFwdFfYGGQ

Presente el mapa conceptual a su instructor y reciba retroalimentación

9. Observe los servicios hoteleros ofrecidos en el folleto disponible en: http://www.hotelcodina.es/sansebastianhotel/img/FOLLETO.pdf

Seleccione los servicios y ubíquelos en cada área de acuerdo con la **Tabla 2.** *Áreas y servicios de un hotel:*

**Tabla 2.**
*Áreas y servicios de un hotel*

| Alimentos y Bebidas | Habitaciones | Lavandería | Recepción | Adicionales |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Participe en la actividad lúdica orientada por su instructor, tenga en cuenta:

- Conforme grupos de trabajo colaborativo de 2 aprendices
- Escriban tres servicios encontrados en el folleto en fichas bibliográficas y colóquenlos en la bolsa indicada por el instructor.
- Por turnos cada grupo coge un servicio de la bolsa
- Ubiquen el servicio en el área correspondiente
- Indiquen las características del servicio y justifiquen el área a que corresponde

10. Indique dos ejemplos para cada tipo de establecimiento de alojamiento y hospedaje incluidos en la **Figura 3**. *Establecimientos de alojamiento y hospedaje*, uno de carácter nacional y otro internacional justificando sus características.

**Figura 3.**
*Establecimientos de alojamiento y hospedaje*




Presente documento escrito con la información solicitada y sustente a su instructor como evidencia de su aprendizaje.

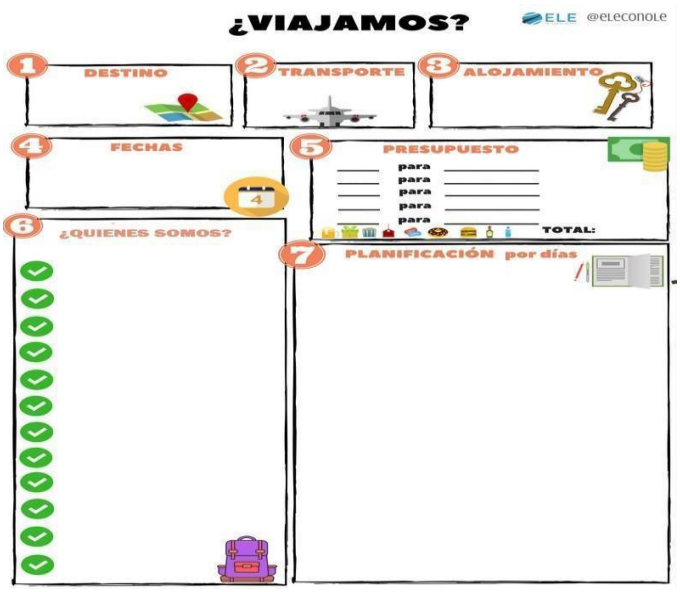
**Evidencia**: Documento sustentado de *Identificación de tipos de establecimientos de alojamiento y hospedaje.*
**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje.

***Actividad de Aprendizaje 2: Identificar los conceptos y los componentes del turismo como base de la actividad hotelera. (Resultado de Aprendizaje: Brindar en español e inglés información turística del destino según el contexto local.)***

1. Conforme equipos de trabajo de máximo 5 y mínimo 3 aprendices.

   Planeen y organicen un viaje de dos días a un destino turístico de interés del grupo y lleve el resultado a la **Figura 4**. *Plan de viaje.*

**Figura 4.**
*Plan de viaje*




*Nota.* Tomado y adaptado de
https://i.pinimg.com/564x/e7/ec/6e/e7ec6ebb88786e81c6acf05d599095d0.jpg

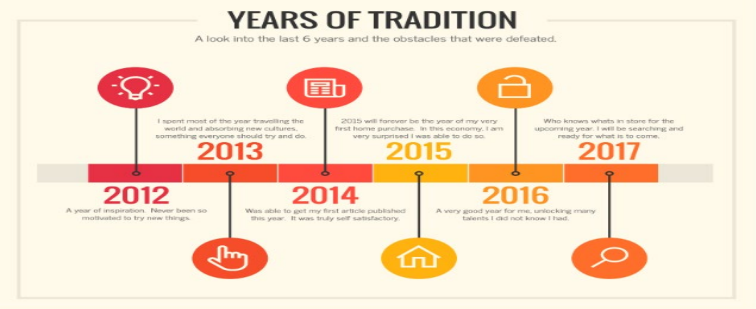
Hagan vivir a sus compañeros su propuesta a través de un viaje imaginario y reciban realimentación sobre la coherencia de este por parte de sus compañeros e instructor. Ajusten si es necesario.

Participe en la lluvia de ideas, orientada por su instructor, en la que se haga un listado de los actores que intervinieron en cada uno de los viajes y las responsabilidades que tenían para el éxito de la propuesta. También construyan la definición del concepto de turismo, turista y viajero, a partir de los conocimientos personales de los integrantes del grupo.

2. Elabore una línea del tiempo de la evolución del turismo basado en la información del numeral 1 Turismo del **Anexo 2**. *Conceptualización básica del turismo*. Observe la **Figura**

**5.** *Ejemplo Línea de tiempo y u*tilice para su construcción la herramienta https://es.venngage.com/blog/linea-de-tiempo-diseno-ejemplos/.

**Figura 5.**
*Ejemplo Línea del tiempo*




*Nota.* Tomado de https://es.venngage.com/blog/linea-de-tiempo-diseno-ejemplos/

Participe en la actividad de verificación de las líneas de tiempo orientada por su instructor.

3. Realice un mapa mental con la definición de turismo de acuerdo con la bibliografía sugerida, teniendo en cuenta variables como la sociología, la economía y el manejo del tiempo libre, el ocio y la recreación.

   *¿Qué es el turismo?.* En https://www.entornoturistico.com/8-definiciones-para-entender-que-es-el-turismo/

   *Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación*. En https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf

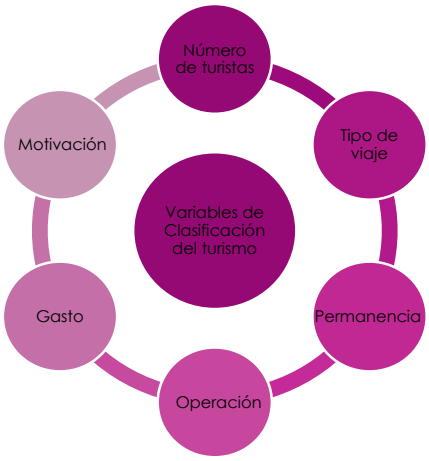
Para saber ¿Qué es un mapa mental y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- ¿Qué es un mapa mental?. En https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-mapa-mental
- Técnicas de Estudio: cómo hacer Mapas Mentales. En https://www.youtube.com/watch?v=kTyKNCy3mTo
- Curso de Mapas mentales: 3 - El concepto de Mapa Mental. En https://www.youtube.com/watch?v=QotM4QHkZ0g
- Curso de Mapas mentales: 7 - Las siete reglas básicas.En: https://www.youtube.com/watch?v=Qzu3r9V3WFA
- Qué es un Mapa Mental [CURSO]. En https://www.youtube.com/watch?v=OFR7YjqHRME
- Beneficios de los Mapas Mentales [CURSO]. En https://www.youtube.com/watch?v=P1PcVPMACV4

Presente el mapa mental a su instructor en el momento en el que le indique

4. Conforme un grupo de trabajo colaborativo, preparen una presentación sobre la clasificación del turismo tomando como referencia la **Figura 6.** *Variables de clasificación del turismo, y el* Anexo 2. *Conceptualización básica del turismo*. en la que identifiquen los tipos de turismo de acuerdo con cada variable, su concepto y ejemplos de destinos en los cuales se desarrolle cada uno de ellos. Utilice imágenes y textos cortos.

**Figura 6.**
*Variables de clasificación del turismo*




Preséntelo a su instructor en el momento en el que le indique.

5. Lea los documentos:

   Anexo 2. *Conceptualización básica del turismo*. Numeral 2. Sistema turístico.

   Anexo 3. *Introducción al turismo – OMT- Dirección Amparo Sancho*. Unidad 2 - Turismo: concepto y definiciones, páginas 43 a 57.

Elabore un mapa conceptual sobre la conformación del sistema turístico utilizando la herramienta WEB de su predilección, preséntelo a su instructor y reciba realimentación al respecto.

Diseñe con su grupo de trabajo una actividad lúdica tomando como base los términos encontrados en *Glosario de Turismo*, en: https://www.entornoturistico.com/glosario-de-turismo/ y aplique la actividad a sus compañeros.

6. Realice lectura del Capítulo II del Título I, de la *Ley 1558 de 2012, "por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 y la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones".* Disponible en la base de datos Leyex.info del Sistema de Bibliotecas del SENA.




Participe en la actividad organizada por su instructor para evidenciar la apropiación de conceptos.

**Tiempo requerido**: 15 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaj

***Actividad de Aprendizaje 3: Realizar actividades de saludo, bienvenida y brindar información personal en el trato con el huésped. (Resultado de Aprendizaje: Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral o escrita)***

1. First activity: Welcoming and Receiving the customer
Greetings and Farewells

Watch the video in the link below and take notes about the most common greetings and farewells in English: https://www.youtube.com/watch?v=EvbhKINYrPg

Then, create a chart in which you classify the greetings on one side and the farewells in the other one and once it is ready, divide both, greetings and farewells according to their use in formal or informal contexts and verify your categorization with the help of your instructor.

**Tabla 3.**
*Greetings and Farewells*

| Greetings | | Farewells | |
|---|---|---|---|
| **Formal** | **Informal** | **Formal** | **Informal** |
| | | | |

Compare your chart with the partner next to you and complement or correct it if necessary. Then use different greetings and farewells in a micro-conversation with a different classmate recreating possible encounters at the hotel (staff-customer, colleagues, relatives, manager-employee, etc.).

2. Listen to the "Alphabet song" in the link https://www.youtube.com/watch?v=36IBDpTRVNE and repeat the pronunciation and sound of each letter.

Practice spelling your full name and then spell the name of your instructor and the name of at least three different classmates. Once you have mastered it, ask your instructor to give you some foreign names as the ones below and practice spelling them as well:

*Abdul Massur Khaliwafal* *Ludwig Heinz Stuttgarten*

*Monique Antoinette Delacour* *Park-Ho Numokita*

*Abdoulaye Malaway Tomboctrou* *Hannah Dorothy Fergusson*

*Richard Wayne Thorutite* *Lorraine Wynona Azquereville*

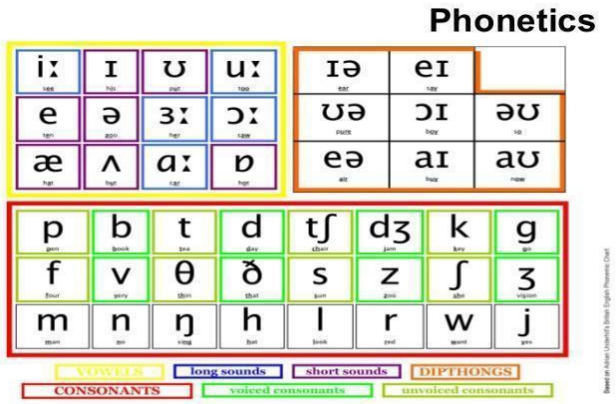
Check the spelling of some additional foreign names in the link below. First listen to them and try to copy the letters you hear in a separate piece of paper. Listen to that the times you need to and then confirm in the video if you got them right. Listen to the wrong ones again and analyze why you made a mistake.

Link: https://www.youtube.com/watch?v=rrjWWZud-B8

Watch the video in the link below for further practice not only with names but also with e-mails and addresses. Ask your instructor for help in case you need any additional clarification and participate in the "spelling bee" game they will organize.

With the help of your instructor, explore the following chart with the most common phonemes in English language and compare the alphabet letters to the actual sound of the phoneme they produce in different words.

**Figura 7.**
*Phonetics*




Organize both, letters and phonemes, in a series of flashcards including a couple of examples for each case; include the corresponding pictures to make it easier the association of words and the real thing it describes.

Socialize your flashcards in the class plenum and make your partners repeat the pronunciation of the words you have chosen.

3. Listen to the “Big numbers song” in the link https://www.youtube.com/watch?v=e0dJWfQHF8Y and repeat the pronunciation for each number. Then verify the spelling of the numbers and repeat the pronunciation of the following numbers along with your classmates and guided by your teacher. Notice the difference in the intonation and stress from numbers 13-19 vs. 30,40, 50…

| | | |
|---|---|---|
| 3 = three /THrē/ | 13 = thirteen /THərˈtēn/ | 30 = thirty /THərdē/ |
| 5 = five /fīv/ | 15 = fifteen /fifˈtēn/ | 50 = fifty /fiftē/ |

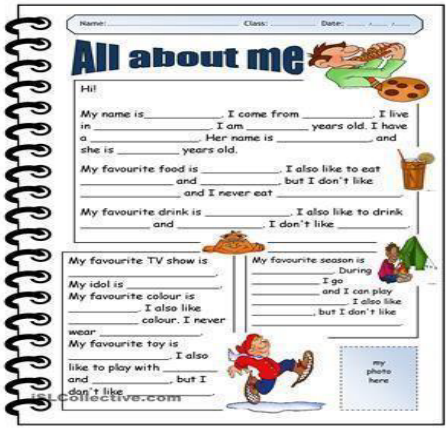
Participate with a team of four classmates in the contest “counting elements” in which your teacher will ask you about how many elements there are in the classroom or even at the SENA hotel. For example: “how many chairs are there in the classroom? / how many hotel rooms are there on the 5th floor?”. The first team to give the accurate answer will get a point and the first team to complete 5 points will win the game.

Listen to some phone numbers in the link below and write them down. Then compare them with the classmate next to you and finally check them out with the help of your teacher.

Once you finish, ask for your classmates' phone number and practice listening and writing them down.

4. Complete the following worksheet with your personal information and ask your teacher about the new vocabulary in there or the possible words you may need to fill in the corresponding information.

**Figura 8.**
*Personal information*




Watch a couple of videos in the links below including some sample conversations in which people introduce themselves and ask for their interlocutor's personal information. Take notes of the questions or answers you do not understand and ask your instructor for the necessary clarifications. Then ask your classmates about their personal information based on the data you have from your own worksheet. Remember to use the sample questions you learned from the videos and check with your teacher if you have any doubts.

*Basic Introductions - ESL - Adult Education - Learn English Conversation Practice*. In https://www.youtube.com/watch?v=liAsT4DqalQ.

*PERSONAL INFORMATION IN ENGLISH: FIRST NAME, LAST NAME, PHONE NUMBER, EMAIL ADDRESS. In* https://www.youtube.com/watch?v=KutS5YYOWyc

Compare the questions and answers in the two videos and decide which one you would use at the hotel reception as a future receptionist. Then think about any additional questions you may need when welcoming a guest at the hotel and create a simple chart like the one below offering formal and informal questions for the information you require:

**Tabla 4.**
*Questions*

| Information Required | Possible Questions |
|---|---|
| Guest's Name | May I have your name sir/madam/miss? / What is your surname? |
| Phone Number | What is your phone number? |

In groups of three students, roleplay a scene at the hotel reception in which new customers arrive and would like to register. Notice that it is not necessary to perform the whole check-in process, focus mainly on the introductions and personal information questions you may need when a guest arrives for the first time at the front desk, based on the chart you designed before.

**Evidencia**: Juego de roles.
**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 4: Reconocer la importancia y aplicabilidad de la organización y normatividad existente para el área de habitaciones en un establecimiento de alojamiento. (Resultado de Aprendizaje: Organizar la prestación de los servicios del área de habitaciones y zonas comunes con base en procedimientos técnicos.)***

1. Cree un organigrama del área de habitaciones del tipo de establecimiento de alojamiento asignado. Utilice la herramienta CANVA la cual encontrará en https://www.canva.com/es_es/graficos/organigrama/.

Imprima su organigrama y socialice con sus compañeros de acuerdo con las instrucciones de su instructor.

2. Responda las preguntas que se enlistan a continuación tomando como referencia el texto *Teoría y estructura organizacional*, unidad III Diseño de estructuras organizacionales. En la Biblioteca SENA en : https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/175883?page=96

   a. ¿Qué se entiende por Estructura Organizacional y cuáles son sus objetivos?
   b. ¿Qué tipos de estructuras organizacionales se conocen? Describa cada una de ellas teniendo en cuenta sus ventajas y desventajas.

Diligencie la **Tabla 5.** *Diseño de estructuras organizacionales* de acuerdo con las lecturas realizadas.

**Tabla 5.**

*Diseño de estructuras organizacionales*

| ***Características*** | ***Descripción*** | ***Aplicación*** |
|---|---|---|
| *Especialización del trabajo* | | |
| *Departamentalización* | | |
| *Departamentalización por funciones* | | |
| *Departamentalización por procesos* | | |
| *Departamentalización por resultados* | | |
| *Departamentalización por clientes* | | |
| *Departamentalización por productos* | | |
| *Cadena de mando* | | |
| *Amplitud de control* | | |
| *Centralización* | | |
| *Descentralización* | | |
| *Formalización* | | |

Participe en la actividad de verificación dirigida por su instructor.

Conformen un grupo de trabajo y preparen una actividad didáctica en la cual de acuerdo con el tipo de estructura organizacional asignada por su instructor sus compañeros puedan identificar como se aplican las características de este en el diseño de un organigrama.

Ejecuten su actividad con los compañeros de ficha.

3. Presente un documento en el cual describa de acuerdo con el organigrama asignado por su instructor los siguientes puntos:

   a. ¿Qué tipo de organización presenta el organigrama?
   b. ¿Qué forma tiene?
   c. ¿Qué tipo de departamentalización aplica?
   d. ¿cuántos niveles jerárquicos tiene?
   e. ¿De qué manera se relaciona el Departamento de ama de llaves y cada uno de sus cargos con los demás departamentos del hotel?

4. Reflexione y analice con su grupo de trabajo sobre la importancia de establecer y cumplir normas, reglas o lineamientos del quehacer diario en su casa, respondiendo las siguientes preguntas:

**Figura 9.**
*Reglas de convivencia*




Nota. Tomado de Reglas de Convivencia en Casa para Niños l Cartel. En https://acortar.link/uP5S6U

¿En su núcleo familiar existen normas para la realizar o dar cumplimiento las distintas tareas en su casa?

a. Mencione al menos dos normas que usted cumpla en su hogar.
b. ¿Por qué considera usted que el cumplimiento de las normas es importante?
c. Si usted fuera el jefe de su hogar enliste algunas de las normas que considera son indispensables para la buena convivencia.

Elabore un decálogo con las normas que se han establecido en su casa de acuerdo con la situación presentada por la pandemia COVID19. Tenga en cuenta:

Recuerda que...

- **Un decálogo es** un texto que contine diez frases, expresiones u oraciones, con las principales reglas y normas que se deben seguir para el buen ejercicio de una actividad o profesión.
- *Decálogo: definición y ejemplos. En https://www.lifeder.com/decalogo/*

7. Presente con su grupo de trabajo, de acuerdo con la asignación hecha por su instructor una exposición, tomando como referencia las Normas técnicas sectoriales que encuentra en la siguiente ruta *Dirección Calidad y Desarrollo Sostenible, Calidad turística, normas técnicas sectoriales.* En https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible determinando los requisitos ambientales y la gestión para la sostenibilidad de las normas indicadas. Realice la exposición con la metodología Pecha Kucha.

8. Elabore con su grupo de trabajo y de acuerdo con asignación de requisito (ambiental, sociocultural y económico) una cartilla para presentar a los empresarios hoteleros, sobre los requisitos de sostenibilidad desde lo que debe cumplir un establecimiento de alojamiento y hospedaje de lo definido en la Norma técnica sectorial NTS-TS 002. *ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD*, En: https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-002-es/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-002.pdf.aspx

Tenga en cuenta:

- Debe tener portada, tabla de contenido, introducción, desarrollo del contenido (Normas) mínimo tres páginas, máximo cinco, conclusiones y bibliografía.
- Utilice imágenes que aporten al tema.
- Realice la cartilla en la herramienta digital que considere conveniente.

9. Elabore un mapa conceptual utilizando la herramienta WEB que mejor maneje, en el cual se lean los lineamientos de la norma de seguridad y salud en el trabajo en los numerales 4.3.1.3 al 4.3.1.4.4. de la *NTC OHSAS 18002. SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL. DIRECTRICES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DOCUMENTO NTC-OHSAS 18001:2007*. En: https://issuu.com/centrodeformacionclic/docs/ntc_ohsas_18002 y en otras consultas web que realicen.

Enliste los diferentes riesgos a los que una camarera está expuesta en la operación de su cargo, teniendo en cuenta los procedimientos realizados en el arreglo de una habitación y determine las acciones con los que el empleador podrá asegurar la salud y protección de esta. Tome como base lo contemplado en la norma NTC OHSAS 18002.

10. Desarrolle trabajo de consulta con su grupo de trabajo relacionado con las normas de certificación ambiental y presente un trabajo escrito en Word teniendo en cuenta las normas APA, debe ser sustentado a su instructor.

Las normas principales para tener en cuenta son:

- LEED (sigla de Leadership in Energy & Environmental Design)
- Sello ambiental colombiano (SAC)
- Certificación Ángel azul

11. Realice una entrevista en un establecimiento de alojamiento**,** para verificar la implementación y ejecución de la norma de sostenibilidad NTS-TS 002 y las certificaciones ambientales conocidas.

Tenga en cuenta:

- Prepare un cuestionario de entrevista. Tenga en cuenta la guía de elaboración de entrevista entregada por su instructor.
- Analice y organice la información recibida.
- Elabore, presente y sustente el informe final de la entrevista.

**Evidencia**: Documento descripción de organigrama.
**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 5: Identificar las herramientas TIC, las características de las partes, equipos y periféricos de acuerdo con el modelo y los tipos de Software y Sistemas Operativos a partir de las funcionalidades y características. (Resultado de Aprendizaje: Alistar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y comunicación.)***

1. Observe el video *TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN*. En https://www.youtube.com/watch?v=fjkskXHka20 y responda:

   ¿Por qué son importantes las TIC en la actualidad y como aportarían a mi desempeño laboral?

Comparta la reflexión con los compañeros de ficha.

2. Observe el video *Herramientas TIC y aplicaciones. En* https://www.youtube.com/watch?v=FFV5OdN_22I&t=84s y responda:

   a. ¿cuáles son las aplicaciones de la TIC en los entornos social y laboral?
   b. ¿cuáles herramientas usa para cada contexto?

Comparta la reflexión con los compañeros de ficha.

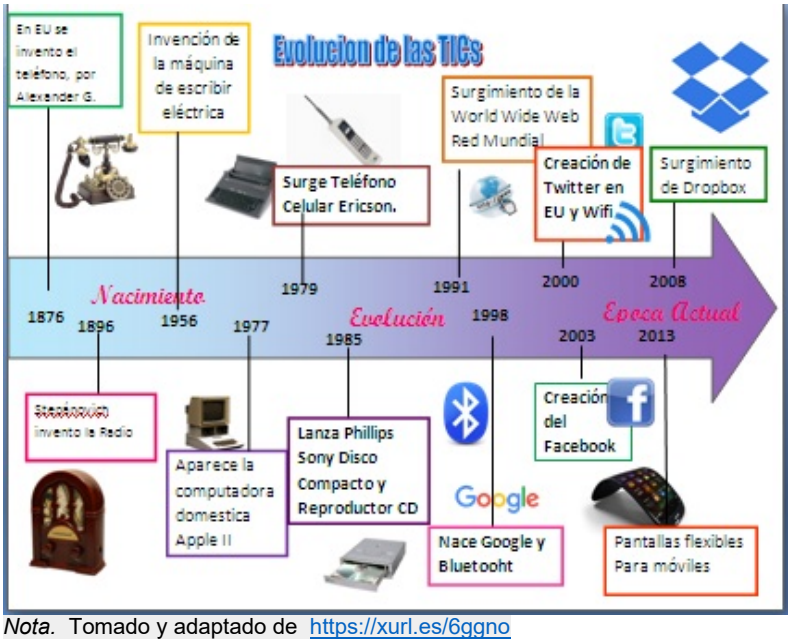
Elabore un mapa conceptual en la herramienta online https://www.canva.com/es_co/graficos/mapa-conceptual/, donde integre cada concepto relacionado con las Herramientas TIC y sus aplicaciones

Socialícelo resaltando aquellos elementos relacionados con las herramientas TICS que considere de gran importancia para el trabajo cotidiano de las personas.

3. Participe en el foro de la plataforma LMS "Importancia en el manejo de las Herramientas TICS", y a partir de la **Figura 10.** *Evolución de la TICS*, responda:

   a. ¿Qué consecuencia puede tener una persona que no maneje las TICS en su quehacer laboral?
   b. ¿Qué marco la diferencia en las TICS en el rango de tiempo según tu edad y por qué
   c. ¿Cree usted que las TICS son importantes para las empresas y por qué?

**Figura 10.**
*Evolución de las TICS*




*Nota.* Tomado y adaptado de https://xurl.es/6ggno

4. Observe el video *Partes de la computadora y periféricos*. En https://www.youtube.com/watch?v=dGvTxtTqnEo, responda:

   ¿Por qué las computadoras son necesarias en las empresas y como aportan en el desarrollo productivo del país?

Comparta la reflexión con los compañeros de ficha.

5. Observe el video *Smartphones vs Tablet*. En https://www.youtube.com/watch?v=h4sz_y2QAos, responda

   ¿Qué hace la diferencia entre utilizar una table o un celular smartphone?

Comparta la reflexión con los compañeros de ficha.

6. Consulte en la WEB más información sobres estas 3 herramientas (Computadores, Tablets y Celulares Smartphone para complementar los conceptos, características y funciones de los dispositivos que han cambiado la vida de las personas y las empresas. Visite los siguientes enlaces:

   *Diferencia entre una tablet y un gran teléfono inteligente*. En https://www.sage.com/es-es/blog/diferencia-entre-una-tablet-y-un-gran-telefono-inteligente/

   *DIFERENCIA ENTRE COMPUTADORAS Y DISPOSITIVOS MÓVILES*. En https://pruebat.org/Aprende/Materiales/verRecurso/12/5df63127d8941c2fdcb8d74811e7e382/126/1-2

   *Diferencia entre computadora, tableta y teléfono inteligente*. En https://www.lahora.com.ec/noticias/diferencia-entre-computadora-tableta-y-telfono-inteligente/

   *Movistar lanza solución tecnológica para el distanciamiento social. En* https://www.semana.com/tecnologia/articulo/solucion-de-movistar-para-el-distanciamiento-social/292621/

7. Elabore un cuadro comparativo entre los Computadores, Tables y Smartphone para verificar precio, marca, modelo, potencia, usabilidad, manejo, funciones y características fundamentales que lo diferencien uno del otro.

Socialícelo resaltando aquellos elementos, partes y periféricos que considere de gran importancia para el trabajo cotidiano de las personas.

8. Observe el video *El Software y sus tipos. En* https://www.youtube.com/watch?v=WmMMFveBnto, responda

   ¿Será importante el software de las computadoras y que función cumple?

Comparta la reflexión con los compañeros de ficha.

7. Elabore un cuadro sinóptico donde integre cada uno de los tipos de software (Sistemas operativos, de aplicación y de desarrollo).

Socialice la presentación del cuadro sinóptico con aquellos conceptos que hacen parte de cada uno de los tipos de software y cuál es su importancia en el manejo de los equipos y periféricos.

Para saber ¿Qué es un cuadro sinoptico y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- Qué es un Cuadro Sinóptico. En https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-cuadro-sinoptico
- Cuadro sinóptico. En https://concepto.de/cuadro-sinoptico/
- Qué es un CUADRO SINÓPTICO, Cómo Hacer Cuadro Sinóptico (Definición, Ejemplos). En https://www.youtube.com/watch?v=rweCqiCfch8

9. Observe el video *¿Qué es un sistema operativo? como elemento fundamental para la administración de los equipos y periféricos*. En https://www.youtube.com/watch?v=JJM3riqBKec, responda :

   ¿Cuál es la función principal de los sistemas operativos y qué lo diferencia del software de aplicación?

Comparta la reflexión con los compañeros de ficha.

Realice una exploración al equipo o periférico que tiene para trabajar o estudiar en el programa de formación y tome nota de sus características (Tipología, Marca, Modelo, Procesador, Velocidad, Memoria, entre otras), al igual que el sistema operativo y las aplicaciones que tiene instaladas, elabore un informe con las características que tiene el equipo teniendo en cuenta el sistema operativo, el software instalado y las características del hardware del PC.

**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 6: Identificar los tipos de habitaciones hoteleras teniendo en cuenta el tipo de hotel y sus características para responder a las expectativas del cliente. (Resultado de Aprendizaje: Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos)***

1. Observe detenidamente el video *Hotel Poseidon – Manta*. En https://www.youtube.com/watch?v=YDqOsn3S7Mo

   Tome apuntes sobre lo que allí se presenta

   Participe en la socialización sobre los aspectos que le llamaron la atención de los videos, orientada por su instructor.

2. Elabore la **Tabla 6.** *Cuadro comparativo tipos de habitaciones,* ubique las similitudes y diferencias vistas en los siguientes videos:

   *Hotel Dann Carlton Medellín.* En https://www.youtube.com/watch?v=aI54-suEgE0

   *The Click Clack Hotel*. En https://clickclackhotel.com/bogota/home.html

**Tabla 6.**
*Cuadro comparativo tipos de habitaciones*

| Ítem | Hotel Dann Carlton | Hotel Click Clack |
|---|---|---|
| Habitaciones | | |
| Servicios | | |
| Costos | | |
| Tecnología | | |
| Diseño y creatividad | | |

3. Conforme un grupo de trabajo colaborativo de máximo tres aprendices, elaboren un cartel en el cual se observen los diferentes tipos de habitaciones teniendo en cuenta las variables que encuentran Anexo 1. *Luis Di Muro RECEPCIÓN HOTELERA Manual práctico* en las págs. 88 a 92

4. Lea la Norma Técnica Sectorial Hotelera NTSH 006 *CLASIFICACION DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. CATEGORIZACION POR ESTRELLAS DE HOTELES. REQUISITOS*. En https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-alojamiento-y-hospedaje-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i-actu/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i.pdf.aspx .

Diligencie la **Tabla 7**. *Cuadro comparativo características de las habitaciones.*

**Tabla 7.**

*Cuadro comparativo características de las habitaciones*

| Ítem | Junior suite | Suite | Estándar |
|---|---|---|---|
| Categoría | | | |
| Tipo de Cama | | | |
| Dotación de baño | | | |
| Amenities | | | |
| Equipamiento | | | |
| Accesorios | | | |
| Room service | | | |

Participe en la socialización sobre el cuadro comparativo características de las habitaciones, orientada por su instructor.

Para saber ¿Qué es un cuadro comparativo y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- *SERVICIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA Técnicas de estudio: Cuadro comparativo*. En https://biblioguias.unex.es/c.php?g=572102&p=394489
- *Cuadro comparativo*. En https://www.youtube.com/watch?v=7OlmZomiMng
- *CUADRO COMPARATIVO*. En https://www.youtube.com/watch?v=X6my8lGA-hE
- *Estrategias de Aprendizaje - Cuadro comparativo*. En https://www.youtube.com/watch?v=LMfy3QRuENE

Elabore un plano de cada tipo de habitación (Estándar, Junior Suite y Suite) con base en los siguientes criterios:

- Ubicación de mobiliario
- Dimensiones

Para saber ¿que es un plano y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- *Como hacer planos*. En https://es.wikihow.com/hacer-planos
- *Planos arquitectònicos*. En https://lumen.uv.mx/recursoseducativos/PlanosArquitectonicos/conceptos.html
- Programa para Hacer Planos Online. En https://www.lucidchart.com/pages/es/ejemplos/planos-de-planta-planos-de-casa-online

5. Desarrolle el siguiente estudio de caso:

Un huésped se queja en la recepción del hotel, debido que no encuentra los accesorios completos en el cuarto de baño, además de querer organizarse en el menor tiempo posible para ir a una reunión programada, responda

a. ¿De qué manera y con qué información usted argumentaría que los accesorios están conformes en la habitación?

b. Explique si usted fuese el cliente ¿estaría de acuerdo y conforme con esta explicación?

En grupos de 4 aprendices analicen y reflexionen al respecto.

6. Conforme grupo de 3 aprendices con roles de: Persona con discapacidad visual, Persona con discapacidad Auditiva y persona con discapacidad física (Sin miembros superiores). Cada grupo toma un kit, 20 espaguetis crudos, 1 metro de cinta de enmascarar y un masmelo, Determinen las estrategias para construir en equipo la torre más alta con una estructura que se sostenga al piso, en máximo 10 minutos.

Una vez termine el tiempo analice el trabajo realizado en cada grupo y responda:

a. ¿Cómo se sintieron?
b. ¿Cuáles fueron las principales dificultades?
c. ¿Por qué pudieron construir o por qué no pudieron construir la torre?
d. ¿creen que esto que sucedió al construir la torre nos puede suceder al momento de atender a un huésped con discapacidad*?*

Socialice con su instructor

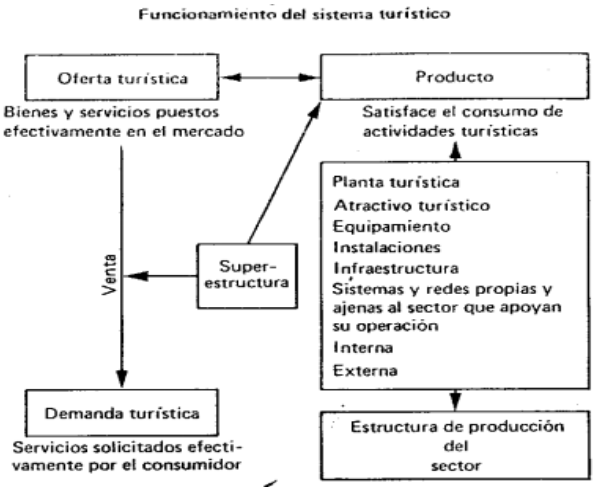
**Tiempo requerido**: 10 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 7: Identificar los componentes del sistema turístico y su importancia para la actividad hotelera. (Resultado de Aprendizaje: Brindar en español e inglés información turística del destino según el contexto local.)***

1. Realice lectura de la imagen de la **Figura 11.** *Funcionamiento del sistema turístico,* a partir de ella redacte un texto de mínimo media cuartilla en la cual exprese lo que contiene.

**Figura 11.**

*Funcionamiento del sistema turístico*



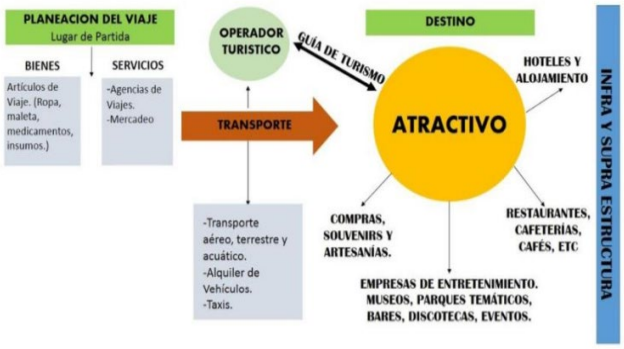

*Nota*. Tomada de *Funcionamiento del sistema turístico* (p. 32), por R. Boullón, 2006, *PLANIFICACIÓN DEL ESPACIO TURÍSTICO*

2. Conforme grupo de trabajo de máximo 3 aprendices, elaboren dos carteles digitales utilizando la herramienta https://www.canva.com/, el primero en el cual se trabaje la información acerca del cliente en turismo y su caracterización, tipos de clientes desde el marketing y el mercadeo y la caracterización del turista actual, el segundo acerca de los deberes y derechos del usuario y el consumidor turístico y su comportamiento, tomando como material de apoyo base el Anexo 4. *Caracterización de usuarios.*

Exponga los carteles a su instructor y compañeros.

3. Elaboren con su grupo de trabajo un cuadro en el cual determinen los aspectos que definen la cadena de valor del servicio turístico teniendo en cuenta la **Figura 12.** *Cadena de valor del turismo* desde la planeación, el transporte y el destino.

**Figura 12.**
*Cadena de valor del turismo*



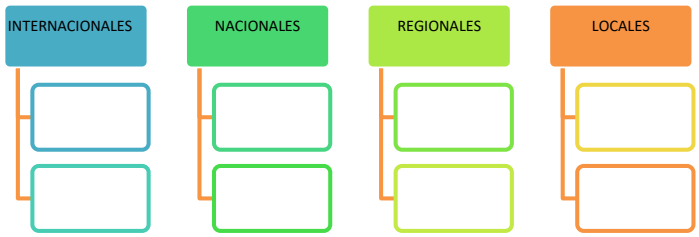

**Cadena de valor del turismo**

**Fuente:** Arango, Atehortua y Garcés (2015)

Participe en la mesa de discusión dirigida por su instructor.

1. Diligencie la **Figura 13**. *Superestructura turística* en la cual se identifican las entidades que hacen parte de ella a nivel Internacional, nacional, regional y local, tomando como referencia las páginas 192 a 197, **Anexo 3.** *Introducción al turismo* – OMT- Dirección Amparo Sancho.

**Figura 13.**
*Superestructura turística*




Preparen con su grupo de trabajo una presentación en la cual brinde información sobre la entidad que hace parte de la superestructura turística que le sea asignada por su instructor.

Elaboren folletos o información escrita para ser entregada y una presentación digital de apoyo a la información a brindar la cual contenga ubicación, historia, objetivos, estrategias utilizadas para el sector turístico.

Determinen para cada uno de los componentes de la infraestructura turística lo referente a sus características y las principales problemáticas que presentan en la actualidad. Consígnelo en la **Tabla 8.** *Infraestructura turística*. Tome como referencia el *numeral 2,* **Anexo 5**. *Sistema Turístico.*

**Tabla 8.**

*Infraestructura turística*

| | Características | Problemáticas | Observaciones |
|---|---|---|---|
| **Transporte** | | | |
| **Comunicación** | | | |
| **Sanidad** | | | |
| **Energía** | | | |

5. Diseñe un folleto con su grupo de trabajo colaborativo, para cada prestador de servicios turísticos asignado por su instructor. Tenga en cuenta la información que encuentra en el **Anexo 2**. *Conceptualización turística* y consultas adicionales realizadas.

Entregue folletos a su instructor y compañeros sustentando su contenido.

Para saber ¿que es un folleto y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- *CÓMO HACER UN FOLLETO: NUESTROS CONSEJOS PRÁCTICOS.* En https://www.pixartprinting.es/blog/como-hacer-un-folleto/
- *Cómo Hacer un Folleto Creativo | Tutorial Brochure Poster Dinámico* . En https://www.youtube.com/watch?v=Kl8Tr23dChk
- *Cómo hacer un FOLLETO atractivo de forma fácil, sencilla y gratis en CANVA*. En https://www.youtube.com/watch?v=OSZmVLUZ1KY

6. Resuelva el cuestionario *Conceptualización* turística entregado por su instructor

**Evidencia**: Cuestionario *Conceptualización turística*
**Tiempo requerido**: 30 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 8: Identificar los tipos de habitaciones hoteleras, su dotación y las características especiales a que responden de acuerdo con necesidades y accesibilidad. (Resultado de Aprendizaje: Organizar la prestación de los servicios del área de habitaciones y zonas comunes con base en procedimientos técnicos.)***

1. Observe el siguiente video *360º Hotel Ushuaia habitación lujo*. En https://www.youtube.com/watch?v=r0UDsVk9O_A.

   Participe en la socialización sobre los aspectos que le llamaron la atención en el video orientado por su instructor.

2. Ingrese al repositorio del Centro Nacional de Hotelería y Turismo, *Programa de entrenamiento para el personal operativo del sector hotelero, del área de alojamiento y personas en formación académica*, En https://repositorio.sena.edu.co/sitios/entreamiento_operativo_hotelero/Contenidos/index.html

   Diríjase a la sección 1 “Conociendo habitaciones”, realice la actividad 1 que se indica allí y participe en la socialización orientada por su instructor.

   Diligencie la **Tabla 9.** *Dotación de habitaciones según tipo.*

**Tabla 9.**
*Dotación de habitaciones según tipo.*

| Tipos de Habitación | Área de la habitación | Suministro por área | Mobiliario |
|---|---|---|---|
| Habitación Sencilla | | | |
| Habitación Doble | | | |
| Habitación Triple | | | |
| Habitación Twin | | | |
| Habitación Suite | | | |
| | | | |

3. Tomando el video anterior “360º Hotel Ushuaia habitación lujo”, describa los materiales en que está hecho el mobiliario y equipamiento de una habitación Suite (Lujo) del hotel, en la **Tabla 10.** *Materiales, mobiliario y equipamiento habitación suite*

**Tabla 10.**

*Materiales, mobiliario y equipamiento habitación suite.*

| Tipo de Habitación | Mobiliario y equipamiento | Materiales |
|---|---|---|
| **Habitación Suite (Lujo)** | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Participe en la socialización orientada por su instructor.

4. Lea la Norma Técnica Sectorial Hotelera NTSH 006 *CLASIFICACION DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. CATEGORIZACION POR ESTRELLAS DE HOTELES. REQUISITOS*. las páginas 60-61. En https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-alojamiento-y-hospedaje-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i-actu/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i.pdf.aspx.

Desarrolle el siguiente estudio de caso:

*La familia Rodríguez realiza reservación en la Suite del Hotel La Esperanza, al llegar a la recepción del hotel, confirman su reserva 2 adultos y dos niños; al ingreso de la habitación el Sr. Rodríguez manifiesta que no se encuentran los elementos completos de lencería de baño para el aseo personal de los niños*, responda:

a. ¿De qué manera y con qué información usted identifica cuáles son los elementos, equipos y amenities de una habitación Suite, para este caso?
b. ¿Cómo haría para solucionar este inconveniente al huésped?

En grupos de 4 aprendices analizan y reflexionen al respecto.

Desarrolle el estudio de caso relacionando los elementos de la habitación en la **Tabla 11.** *Dotación habitación Suite Hotel la Esperanza*:

**Tabla 11.**

*Dotación habitación Suite Hotel la Esperanza*

| Habitación Suite | Elemento | Cantidad |
|---|---|---|
| Lencería de baño | | |
| | | |
| | | |
| Amenities | | |
| | | |
| | | |

Participe en la socialización del estudio de caso orientado por su instructor.

5. Observe el siguiente video *Habitaciones accesibles en Olympia Hotel, Events & Spa. En* https://www.youtube.com/watch?v=EYYkFo7m_PU

Responda las siguientes preguntas:

a. ¿Qué es accesibilidad?
b. ¿Qué es un hotel accesible?
c. ¿Cuál es la importancia para un hotel el tener habitaciones accesibles?

Participe en la socialización sobre los aspectos que le llamaron la atención del video orientada por su instructor.

6. Lea las páginas 170 – 178, *MANUAL DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA HOTELES*. En: https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/35-manual-de-accesibilidad-universal-para-hoteleria.pdf

Realice una exposición programada con la metodología Pecha Kucha.

Se sugiere tener en cuenta para la elaboración de las diapositivas:

a. Requisitos mínimos de una habitación accesible.
b. Señalización
c. Mobiliario

Para saber ¿que es un metodología Pecha Kucha y como elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- *¿Qué Es PechaKucha Y Cómo Se Hace? Guía De 7 Pasos Para Crear El Tuyo.* En https://www.yoscoaching.com/blog/pechakucha-que-es-como-hacer-guia-ejemplo-powerpoint/
- *Metodología Pecha Kucha para exposiciones.* En https://www.youtube.com/watch?v=sOmxOj6LRHw

Elabore un plano de una habitación accesible teniendo en cuenta:

a) Dimensiones
b) Mobiliario
c) características

7. Desarrolle el siguiente estudio de caso:

*Al hotel ingresa un huésped con discapacidad visual, la recepcionista le asigna la habitación accesible del hotel. Al entregarle la habitación usted debe cerciorarse de las características que debe tener esta habitación para este tipo de discapacidad.*

Indique en un listado las características que tendrá la habitación acorde con su discapacidad con el fin de brindarle bienestar y seguridad al huésped.

**Evidencia**: Estudio de caso caracterización de habitación para huésped con discapacidad.
**Tiempo requerido**: 12 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 9: Describir en ingles los tipos de habitaciones de acuerdo con la oferta hotelera actual. (Resultado de Aprendizaje: Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral o escrita)***

1. Second Activity: Recognizing types of rooms and their characteristics and elements
   Rooms at the hotel

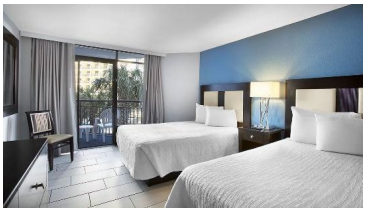
   Watch the video in the link below and pay close attention to the different types of rooms you would see at different hotels. Notice that not all the hotels have the same type of rooms, however it is important to distinguish the most common of them in the hospitality sector. Link: https://www.youtube.com/watch?v=QDDvrr3zPO0

   Design a comparative chart in which you show the most important characteristics for each one of the types of rooms presented in the video above. Then compare and complement your chart with the ones done by two of your classmates.

Look at the pictures of the **Figura 14.** *Hotel rooms* below and identify the elements inside these hotel rooms. Look for the vocabulary you do not know and create a list of elements for each photo.

**Figura 14.**
*Hotel rooms*



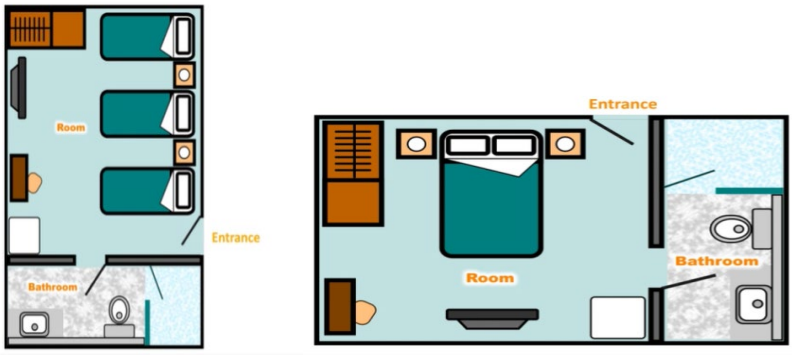


Explore the video available in the link of the institutional hospitality sector database at SENA https://repositorio.sena.edu.co/sitios/entreamiento_operativo_hotelero/Contents/b1.html in which you will see the description of the three most common types of room: the double room, the triple room, and the suite. Complete your items list with the new vocabulary herein.

Watch the video in the link https://www.youtube.com/watch?v=4YhzVo_LeyY and with the help of your teacher distinguish the concepts of "there is" for singular elements and "there are" for plural elements along with the basic prepositions of place for making descriptions (in, under, in front of, behind, next to). Then describe the following hotel rooms plans by making sentences as the ones that follows:

"there are two bedside tables in the room", "there is a large TV in front of the bed"

**Figura 15.**
*Image hotel rooms*



Visit one of the rooms at SENA hotel and draw a plan with the help of a classmate. Identify all the elements in the room and describe the entire room. Socialize the plan and description in the with the rest of the class.

2. Estimating hotel room prices
   Go to a hotel search engine such as booking.com, trivago.com or despegar.com and quote the price for a single room, a double room, and a junior suite in at least three different hotels in any city around the world that you prefer. Calculate the price for those hotel rooms in three different currencies: Colombian Pesos (COP), American Dollars (USD) and Euros (EUR).

   Compare your quotes with a couple of partners and analyze the reasons that make your rates different. Try to focus on the rooms' differences more than the hotel facilities and services. With the results of your analysis, create a comparative chart and decide which of the rooms would be the best option for a guest who wants quality but also who does not want to spend a lot of money.

   Participate on a mathematics class lead by your teacher in English, in which you will learn the four basic equations in English: addition, subtraction, multiplication and division. Then solve the following exercises and practice telling them out loud. Finally listen to the equations your teacher will dictate and write them down on a separate piece of paper.

   - 333 + 176 + 789 =?
   - 1013 – 563 =?
   - 23 x 7 =?
   - 2534 / 2 =?

   Use the math you learned and calculate the cost of the hotel rooms you found in previous exercises if the guest would decide to stay for an entire week. Then divide that total in 2 or 3 people depending how many people you want the guest would be travelling with, and finally, calculate the cost of the room deducting the taxes that were applied (VAT, tourism fee, etc.).

   Make a chart in which you create different rates for one of the rooms you had in previous exercises. Consider possible discounts, seasonal offers, loyalty fees or any other sale you may think about. Include at least five different rates and describe if the room characteristics may vary from one rate to another. Finally socialize your chart and discuss with your teacher and classmates about the importance of having multiple fees in the hospitality sector.

**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 10: Utilizar las aplicaciones de office en el desarrollo de los procedimientos hoteleros. (Resultado de Aprendizaje: Alistar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y comunicación.)***

1. Observe el video *Tutorial de Word para Principiantes,* En https://www.youtube.com/watch?v=W0lT5wIeM7s, el cual te dará pautas para adquirir habilidades y destrezas en procesos laborales y personales con esta herramienta ofimática de Microsoft, responda:

   ¿En el campo laboral para que puedo utilizar esta herramienta y por qué?

Comparta la reflexión con los compañeros de ficha

2. Realice un Informe o trabajo escrito en Microsoft Word sobre "Los computadores, Tables y Celulares Smartphone", aplique las características básicas de una presentación para trabajos escritos.

Socialice mediante una demostración el documento elaborado en la herramienta ofimática, además de forma reflexiva responda:

   a. ¿Será importante la utilización de Microsoft Word?
   b. ¿Para qué me puede servir en la vida laboral y personal?

3. Observe el video *CURSO BÁSICO DE EXCEL - COMPLETO 2020*. En https://www.youtube.com/watch?v=v_R5SaMTlug, el cual te dará pautas para adquirir habilidades y destrezas en lo laboral y personal con esta herramienta ofimática de Microsoft, responda:

   ¿En el campo laboral para que puedo utilizar esta herramienta y por qué?

Comparta la reflexión con los compañeros de ficha

4. Realice en Microsoft Excel el diseño y la aplicabilidad de fórmulas y funciones de las tablas propuestas con las indicaciones del instructor para su manejo ágil y sistematizado en la temática.

Socialice mediante una demostración los diseños a su instructor líder del programa para determinar la eficiencia de las tablas con sus fórmulas y funciones, presente al instructor de TICs la ejecución del diseño para su validación y mejora, responda:

   a. ¿Será importante la utilización de Microsoft Excel?
   b. ¿Para qué me puede servir en la vida laboral y personal?

5. Observe el video *Como hacer una presentación en Power Point*. En https://www.youtube.com/watch?v=dBLF8FF_f_Q , el cual te dará pautas para adquirir habilidades y destrezas en lo laboral y personal con esta herramienta ofimática de Microsoft, responda:

   ¿Qué utilidad puede prestar esta herramienta al proceso funcional y administrativo en las empresas?

Comparta la reflexión con los compañeros de ficha.

6. Realice en Microsoft PowerPoint una presentación aplicando transición, animación y audio sobre el tema "Alistamiento del carro de camarería", tomando como referencia la información que encuentra en https://acortar.link/Y6lQvW y consultas adicionales por usted realizadas.

Socialice la presentación como medio de aprendizaje para verificar el domino de la herramienta Microsoft PowerPoint, además de forma reflexiva responda:

> ¿Será importante la utilización de Microsoft PowerPoint, para qué me puede servir en la vida laboral y personal?

7. Participe en el foro de la plataforma LMS *Importancia de las herramientas ofimáticas como medio para desempeño laboral, educativo o personal*, ¿Qué debilidad puede tener una persona que no domine las herramientas ofimáticas para el campo laboral, educativo o personal?

**Evidencia**: Talleres desarrollados
**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

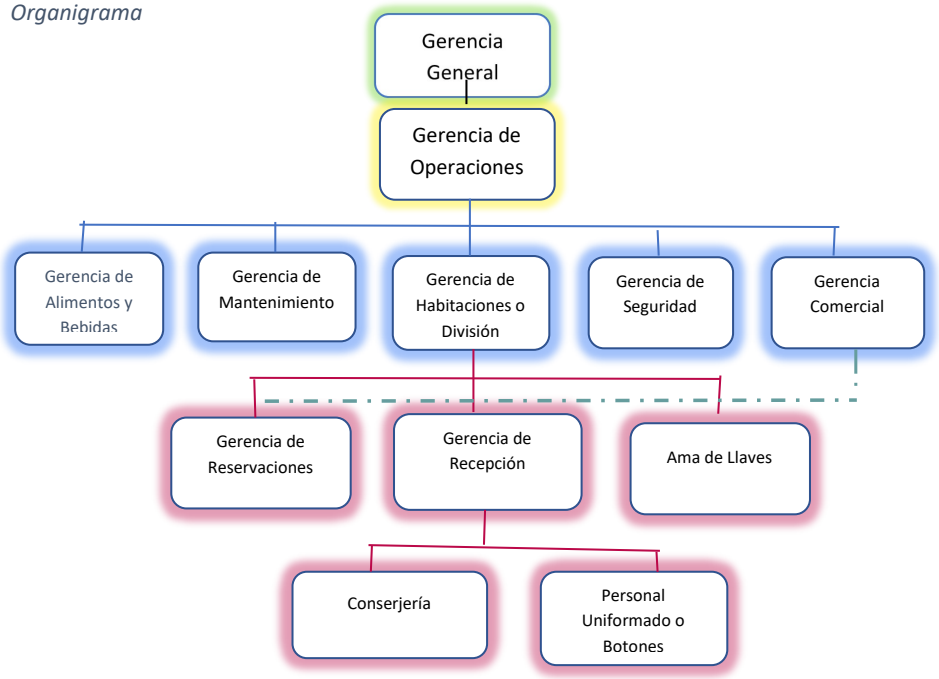
***Actividad de Aprendizaje 11: Ofrecer los productos y servicios a través de portafolio del establecimiento utilizando comunicación efectiva, indicando tarifas, planes y descuentos teniendo en cuenta el tipo de cliente. (Resultado de Aprendizaje: Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos.)***

1. Haga recorrido en PERE*IRA CAPITAL DE LOS GRANDES EVENTOS. PORTAFOLIO DE HOTELES* de COTELCO. En http://unilibrepereira.edu.co/portal/images/pdf/portafolio-hoteles-pereira-2017.pdf, donde encuentra diferentes hoteles, luego de hacer el recorrido, conteste las siguientes preguntas:

a. ¿Qué Servicios en el portafolio, son familiares para usted?
b. ¿Cuál de ellos ha experimentado?
c. ¿Cuál le gustaría experimentar?
d. ¿Considera que estos servicios son satisfactorios para la estadía de un huésped de un hotel?

2. Relacione los servicios turísticos del portafolio de servicios que encuentra en https://www.espanol.marriott.com/hotels/travel/bogmc-bogota-marriott-hotel/?gclid=b215246b50e6149216f746285772f876&gclsrc=3p.ds con el área correspondiente de la F**igura 16.** *Organigrama*

**Figura 16.**
*Organigrama*



3. Observe con atención el video *PORTAFOLIO DE SERVICIOS*. En https://www.youtube.com/watch?v=3nDqGistgiI

Realice un mapa mental colocando todas las ideas tomadas del video anterior y apóyese en el diseño con *Mapas Mentales y Conceptuales*. *Mapa Mental - Qué es, Características y Ejemplos*. En http://tugimnasiacerebral.com/mapas-conceptuales-y-mentales/que-es-un-mapa-mental-caracteristicas-y-como-hacerlos

4. Realice exploración de disponibilidad de habitaciones en cada uno de los hoteles encontrados en https://www.luxuryhotelsguides.com/?ufi=-578472&lang=ES&msclkid=f6afc28035f1168d7ac9a0c33dd04c47 y las tarifas ofrecidas por ellos, responda:

   ¿Por qué varían las tarifas de los hoteles?

Elija 2 tipos de hoteles, visitados en la consulta anterior y realice la **Tabla 12.** *Cuadro comparativo Análisis de la variación de tarifas hoteleras Bogotá.*

**Tabla 12.**

*Cuadro comparativo Análisis de la variación de tarifas hoteleras* ***Bogotá***

| Análisis de la variación de tarifas hoteleras en Colombia | | |
|---|---|---|
| Tipo de hotel | Hotel ejecutivo | Hotel de playa |
| Nombre del hotel | | |
| Ubicación | | |
| Número de personas | | |
| - Cotización valor habitación fin de semana | $ | $ |
| - Cotización valor habitación temporada receso escolar | $ | $ |
| - Cotización valor habitación vacaciones fin de año con la familia | $ | $ |

5. Lea y tome nota de la información encontrada en los siguientes libros:

- **Anexo 1.** *Luis Di Muro RECEPCIÓN HOTELERA Manual práctico*. 2a. Edición. ed. México, D. F.: Editorial Trillas, 2012. Print. páginas 92 a 95 y 103.
- **Anexo 6.** Calle Iñiguez M (2018) Gestión del Sector Alojamiento – *Hotel*. Ediciones *UTMACH,* páginas 165 a 167.

Elabore la **Tabla 13.** *Matriz Planes de Alojamiento, tarifas y descuentos*, tomando como base la información encontrada

Seleccione un hotel.

Identifique los valores da cada tipo de tarifa

Identifique los planes y descuentos, que ofrece al público.

**Tabla 13.**

*Matriz Planes de Alojamiento, tarifas y descuentos*

| **Planes de Alojamiento, tarifas y descuentos** | | |
|---|---|---|
| Nombre del Hotel: | | |
| Tipo de Tarifa | Características | Valor establecimiento hotelero |
| De mostrador o normal (Rack) | | |
| De alta y baja temporada | | |
| Comercial o Corporativa | | |
| Para huéspedes habituales | | |
| Grupal | | |
| Familiar | | |
| Agentes de Viaje | | |
| Promocional | | |

Reciba retroalimentación por parte de su instructor sobre la clasificación realizada.

6. Conforme grupo de trabajo colaborativo de máximo 3 aprendices

Realicen búsqueda en internet de un hotel de cinco estrellas

Identifiquen si pertenece a un grupo hotelero

Clasifiquen las tarifas en las: **Tabla 14.** *Tarifa Rack y* **Tabla 15**. *Tarifa Promocional*

Tabla 14.

*Tarifa Rack*

| **Cadena** | **Hotel** | **Ciudad** | **Tarifas 2020** | | **Incluye** |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | **Habitaciones** | **Tarifa** | |
| | | | | $ | |
| | | | | $ | |
| | | | | $ | |
| | | | | $ | |
| | | | | $ | |

**Tabla 15.**

*Tarifa Promocional*

| Hotel | Tipo de habitación | | Tarifa *RACK | Tarifa Promocional Descuento del 15% |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Day use | | | % tarifa de una habitación | Observaciones: |

7. Participe en la siguiente actividad: Seleccione una pareja siéntense espalda con espalda. La primera persona tiene un cartón con una imagen que debe describir (sin decir explícitamente qué objeto es) al otro integrante del equipo quien debe entonces dibujarlo basándose en las descripciones dadas.

Al finalizar deben comparar quien tiene el dibujo más preciso.

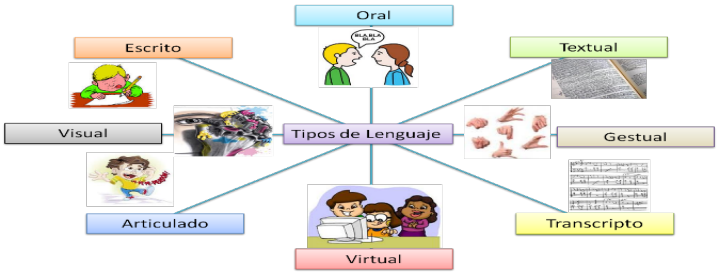
Tomando como referencia lo experimentado en la actividad realizada, dé su opinión frente a la siguiente frase:

**"La comunicación es esencial para la vida, sea en el trabajo o en lo personal, todo será más fácil si te comunicas bien"**

8. Determine los tipos de comunicación que se generan de acuerdo con los tipos de lenguaje que encuentra en la **Figura 17**. *Tipos de comunicación*, haga una breve descripción cada una.

**Figura 17.**

*Tipos de comunicación*




*Nota.* Tomado de: https://sites.google.com/site/tiposdelenguajelacomunicacion/

9. Elabore un cuadro sinóptico tomando como referencia *Habilidades sociales y personales. Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Capítulo 1. Biblioteca SENA*. En http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=8702&pg=9.

Presente y participe en la actividad de socialización orientada por su instructor.

10. Realice consulta bibliográfica, en web o por los medios que considere pertinentes sobre los protocolos para tener en cuenta en los diferentes tipos de comunicación y diligencie la **Tabla 16.** *Protocolos tipos de comunicación*

**Tabla 16.**

*Protocolos tipos de comunicación*

| Tipo de comunicación | Protocolo | Para tener en cuenta |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

11. Lea cuidadosamente el material de apoyo expuesto en el LMS *"TIPOS DE CLIENTES"* Con esta información elabore fhashcard para cada tipo de cliente.

- ✓ Determine los tipos de clientes
- ✓ Identifique en la parte frontal de la tarjeta el tipo de cliente y sus características.
- ✓ Describa en la parte posterior los errores a evitar y cómo tratarlos.
- ✓ Utilice imágenes
- ✓ La letra debe ser clara y entendible

12. Desarrolle el siguiente caso de estudio

El área encargada de mercadeo del hotel debe informar sobre la actualización de tarifas, planes y descuentos a sus clientes por diferentes medios. Cada cliente a vuelta de correo solicito información al respecto. De acuerdo con lo que muestra la **Tabla 17**. *Medios de contacto con el cliente:*

- ✓ Elabore la comunicación que el hotel enviará por los medios de contacto establecidos informado el cambio de tarifas.
- ✓ Elabore la cotización de los servicios solicitados por cada cliente según el portafolio entregado por el instructor.

**Tabla 17.**

*Medios de contacto con el cliente*

| Tipo de cliente | Medio | Solicitud del cliente |
|---|---|---|
| Rogelio Guerra (Gerente general compañía ABC) - Cliente corporativo | Correo electrónico | Estadía para 3 ejecutivos, 4 días, de lunes a jueves. |
| Sandra González (Odontóloga) - Cliente fiel | Correo escrito | Estadía Fin de semana con puente 2 adultos y 1 niño de 10 años |
| Felipe Martínez (Solicita información por chat) | Chat corporativo | Estadía para una noche con cena y servicios para pareja |
| Clientes en general | Punto de información en el lobby del hotel | Oferta general del establecimiento |
| Clientes en general | Página WEB del hotel | Oferta general del establecimiento |

14. Conforme grupo colaborativo de 2 aprendices, por medio de un juego de roles le ofrecerá a su compañero los servicios que se encuentran en el hotel resaltando la ubicación de las áreas donde se encuentran.

Apóyesen con el siguiente portafolio de servicios
http://www.hotelriberadelrio.com/pdf/portfolio.pdf

Verifique la **Tabla 18.** *Lista de chequeo*:

**Tabla 18.**

*Lista de chequeo*

| No. Orden | INDICADORES/FACTORES A EVALUAR | CUMPLE | | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | |
| 01 | Utiliza el portafolio de servicios | | | |
| 02 | Detalla los servicios ofrecidos del portafolio | | | |
| 03 | Ubica los servicios en las áreas correspondientes | | | |
| 04 | Realiza sugerencias de acuerdo con las necesidades del cliente | | | |

**Evidencia:** Caso de estudio tarifas planes y descuentos
**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 12: The hotel Portfolio (Resultado de Aprendizaje: Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral o escrita)***

1. Hotel areas – facilities & services
   Look at the following icons and label each one of them according to the service that they represent at the hotel industry.

**Figura 18.**

*Hotel services*




Compare your answers with the classmate next to you and analyze the coincidences and differences you had. Then think about five additional facilities or services that you may find at the hotel and design an icon to represent them.

Identify the areas, facilities and services offered at SENA hotel and with the help of two classmates, draw a plan in which guests can easily identify them. Complement the plan with some sentences indicating the main features locations (e.g. the gym is outside the main building, close to the chapel and next to the cafeteria) and some basic directions from the reception and from the hotel rooms.

Socialize your plan in the class plenum and pay attention to the feedback given by your teacher. Also listen to your partners' presentations and complement your vocabulary with the new words that may appear there.

2. Telling the time and schedules at the hotel
   Watch the video in the link below and with the help of your teacher, study the different forms to tell the time in English. Link: https://www.youtube.com/watch?v=fq2tRfHu5s8

   Complete with the corresponding time for each one of the clocks in the image below. Consider the use of both, formal and informal ways to tell the time.

**Figura 19.**
**Clocks**



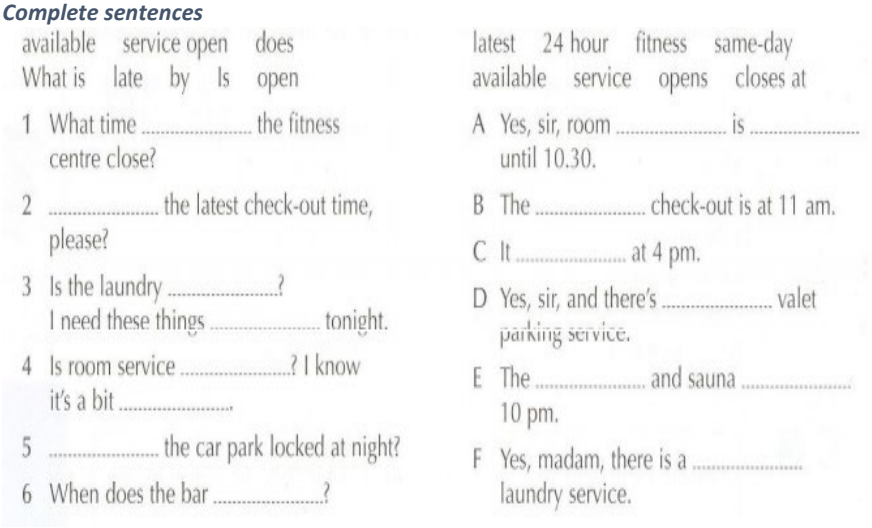

Look at the services in the hotels below and identify the opening and closing times. Then, work with a partner and think about the time different services open and close at the hotel. Write the times in numbers and letters for at least five different services.

**Figura 20.**
**Closing times**



Complete the following sentences that you may listen when working at a hotel with one of the words that are above them. Ask your teacher for the new vocabulary you do not understand.

**Figura 21.**
***Complete sentences***



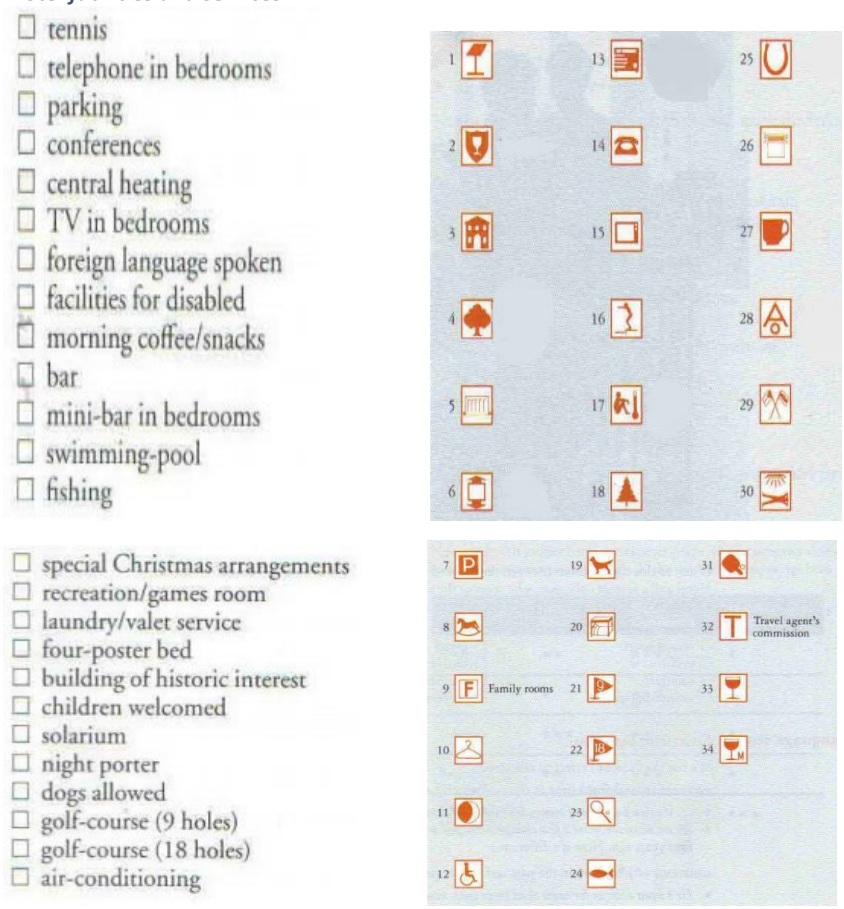

In couples, create a timetable for your imaginary hotel including ten different services that are original and according to the theme you choose for your hotel.

Compare your timetable with other two couples and then the six of you build together a new timetable combining the most interesting services of each presentation. Then socialize it with the class plenum.

3. Complementary and supplementary services - A hotel brochure
Watch the video in the link that follows and take notes of the services that you have not identified in previous exercises in this guide. Notice that the additional services listed here are taken from luxury hotels around the world. Then determine, with the help of a classmate, which of these services you would include in your imaginary hotel and establish a schedule for them as well. Link:
https://www.youtube.com/watch?v=8iNAZHFGLE8

Match the hotel facilities and services listed below with the corresponding symbol opposite to it

**Figura 22.**
***Symbol Hotel facilities and services***




Read the hotel portfolios for two hotels in Edinburgh, UK and identify the most important facilities and services they offer. Then based on these samples, create the portfolio for your imaginary hotel with the help of three of your classmates.

**Figura 23.**
*Hotels in Edinburgh*




Socialize your hotel portfolio with the rest of the class and pay attention to the feedback given by your teacher regarding your assignment.

**Evidencia**: Socialización del portafolio elaborado en inglés.
**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 13: Determinar los procedimientos para el arreglo de habitaciones aplicando las técnicas requeridas y reportando las necesidades de mantenimiento de las zonas comunes atendidas. (Resultado de Aprendizaje: Organizar la prestación de los servicios del área de habitaciones y zonas comunes con base en procedimientos técnicos.)***

1. Dibuje cómo está organizada su habitación, la disposición de los muebles y la decoración.

   Liste los espacios y artículos que se deben limpiar y describa de qué manera realiza la limpieza de cada uno de ellos.

   Responda la **Tabla 19.** *Encuesta*:

**Tabla 19.**

*Encuesta*

| | SI | NO | COMENTARIOS |
|---|---|---|---|
| *¿Considera usted que es importante establecer rutinas de limpieza?* | | | |
| *¿Realiza la limpieza siempre de la misma manera?* | | | |
| *¿Tiene algún método establecido para realizar la limpieza?* | | | |
| *¿Encuentra alguna diferencia entre limpiar y desinfectar?* | | | |

2. Elabore un mapa mental en el cual determine cada uno de los aspectos para tener en cuenta en la limpieza y desinfección de su habitación y baño.

   Tenga en cuenta:

   Guía de elaboración de mapas mentales.
   Elaboración del mapa en medio digital.

3. Vea video en el repositorio del Centro Nacional de Hotelería y Turismo, *Programa de entrenamiento para el personal operativo del sector hotelero, del área de alojamiento y personas en formación académica*, En https://repositorio.sena.edu.co/sitios/entreamiento_operativo_hotelero/Contenidos/index.html

   Visualice los aspectos relacionados al arreglo de la habitación puntos 6 al 10

**Figura 24.**
*Repositorio entrenamiento operativo hotelero*




*Nota.* tomado y adaptada de
https://repositorio.sena.edu.co/sitios/entreamiento_operativo_hotelero/Contenidos/index.html

Diligencie la **Tabla 20.** *Procedimientos área de habitaciones,* Identifique cada uno de los procedimientos realizados y describa de manera general lo observado

**Tabla 20.**
*Procedimientos área de habitaciones*

| Procedimiento | Descripción | Observaciones |
|---|---|---|
| Ingreso a la habitación | | |
| Tender cama | | |
| Lavar baño | | |
| Limpiar polvo | | |
| Auto supervisar | | |

4. Elabore la tabla **Tabla 21.** *Cuadro comparativo Tipos de Aseo.* tomando como base la información encontrada en el **Anexo 7.** *ADMINISTRACIÓN DE LAS OPERACIONES DE AMA DE LLAVES del AMERICAN HOTEL & LODGING EDUCATIONAL INSTITUTE* de las páginas 368 a 405 y consultas adicionales realizadas.

**Tabla 21.**

*Cuadro comparativo Tipos de aseo*

| | Aseo rutinario | Aseo profundo | Observaciones |
|---|---|---|---|
| **Concepto** | | | |
| **Frecuencia** | | | |
| **Características Propias** | | | |
| **Personal** | | | |
| **Insumos** | | | |

5. Elabore con su grupo de trabajo el manual de procedimientos en un diagrama de flujo para el procedimiento asignado, teniendo en cuenta: que acciones se realizan, cómo realizarlas, los elementos necesarios y las observaciones al mismo.

Para realizar un diagrama de flujo tenga en cuenta:

Para saber ¿Qué es un diagrama de flujo y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- Qué es un diagrama de flujo. En https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-diagrama-de-flujo
- Cómo hacer un DIAGRAMA DE FLUJO en EXCEL. En https://www.bing.com/videos/search?q=como+hacer+un+diagram+de+flujo+en+excel&&view=detail&mid=5915118D9C85BEA9CE0D5915118D9C85BEA9CE0D&&FORM=VRDGAR

Participe en la actividad orientada por su instructor de verificación del diagrama elaborado y la organización del diagrama general con todos los procedimientos trabajados.

6. Elabore un video con su grupo de trabajo en un ambiente real de habitación hotelera donde incluya los procedimientos de limpieza y desinfección, en el que se verifique el cumplimiento de todos los requerimientos del proceso.

Tenga en cuenta:

- Duración máxima 25 minutos.
- Los integrantes del grupo deben ser los actores principales en el video.
- El video puede ser realizado desde cámara de celular.
- Incluya presentación de apertura y conclusiones.

7. Observe *VIDEO TUTORIAL DE INSPECCIÓN DE HABITACIONES*. En https://acortar.link/0o2o6m, responda :

   ¿Cómo se asegura que los mantenimientos preventivos del hotel se están realizando correctamente?

Participe en la socialización sobre los aspectos que le llamaron la atención en el video orientado por su instructor.

8. Ingrese al repositorio del Centro Nacional de Hotelería y Turismo, Capitulo 1, *Manual de Mantenimiento. En* https://repositorio.sena.edu.co/sitios/fedemetal_manual_mantenimiento/#

Complemente la comprensión del video anterior con la siguiente lectura:

Báez Casillas, S. (2015). *Hotelería (4a. ed.)*.. Grupo Editorial Patria. https://elibro.net/es/ereader/senavirtual/39373? Paginas 235-265

Diligencie la **Tabla 22.** *Técnica SQA,* (Qué Se, Qué Quiero Aprender, Que Aprendí).

Para saber ¿Qué es la tècnica SQA?, puede consultar el siguiente material:

- *Técnica SQA*. En https://www.youtube.com/watch?v=iuA8pVaJgqo

**Tabla 22.**
*Técnica SQA*

| ***ASPECTOS GENERALES*** | **S** | **Q** | **A** |
|---|---|---|---|
| ¿Qué es el Mantenimiento preventivo y en qué lugares de la habitación del hotel se implementa? | | | |
| Enumere las tareas de mantenimiento preventivo observadas en el video. | | | |
| Mencione los elementos en los que se aplicaría el mantenimiento preventivo en los hoteles que observó en el video, clasifíquelos según los 6 sistemas de la estructura física. | | | |
| Describa el procedimiento para controlar la implementación del mantenimiento preventivo en una cadena hotelera | | | |
| Cuáles serían las ventajas del mantenimiento preventivo en una cadena hotelera | | | |

9. Observe el video *Royal Decameron Punta Centinela Santa Elena, Ecuador. En* https://www.youtube.com/watch?v=SQjCE50xxoU&feature=youtu.be

Realice el recorrido virtual Tour Exterior 360º disponible en el siguiente enlace: https://www.decameron.com/es/otr-destinos/ecuador/santa-elena/royal-decameron-punta-centinela, e identifique cuáles son las áreas comunes en la **Figura 25.** *Hotel Royal Decameron*

**Figura 25.**
*Hotel Royal Decameron*




Elabore un plano de un hotel con la herramienta floorplanner.com de las zonas comunes y/o áreas públicas con base en los siguientes criterios:

- ✓ Cree una cuenta en siguiente enlace: https://floorplanner.com
- ✓ Contextualice el manejo de la página en: https://floorplanner.com/demo
- ✓ Identifique dentro de su plano cuáles son las áreas comunes y/o áreas públicas del hotel
- ✓ Señale cuáles áreas tienen mantenimiento (preventivo, correctivo, programado)

10. Realice con su grupo de trabajo colaborativo la visita al hotel Escuela Sena

Construya y presente la rutina o protocolo de mantenimiento en la **Tabla 23.** *Lista de chequeo mantenimiento Hotel Escuela SENA*, ajuste y acomode según considere el orden y verifique el estado de cumplimiento **Cumple – No Cumple**.

Tenga en cuenta la frecuencia de verificación: **S = Semanal, M= Mensual y A= Anual.**

En la casilla observaciones adicione o explique lo que considere necesario, de acuerdo con la lectura del Manual de Mantenimiento realizado.

**Tabla 23.**

*Lista de chequeo mantenimiento Hotel Escuela SENA*

| # Ítem | Descripción del ítem | | Verificación rutina | | Frecuencia verificación | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **PLANTA** | | **Cumple** | **No cumple** | **S** | **M** | **A** | **Observaciones** |
| 1.1 | ¿Existe suficiente iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación? | | | | | | | |
| 1.2 | ¿El hotel cuenta con señalización de seguridad preventiva, informativa y de emergencia? | | | | | | | |
| 1.3 | ¿El hotel cuenta con un sistema de emergencia para cubrir el servicio de energía en todas las áreas del hotel? | | | | | | | |
| 1.4 | ¿En todas las áreas del hotel se tienen toma eléctrica? | | | | | | | |
| 1.5 | ¿En la entrada principal existe cubierta para la lluvia? | | | | | | | |
| 1.6 | ¿La entrada del personal es diferente a la de los huéspedes? | | | | | | | |
| 1.8 | ¿El hotel cuenta con detectores de humo de calor y mecanismos de extinción contra incendios visibles fácilmente? | | | | | | | |
| 1.9 | ¿La alarma general de incendio existe y se encuentra en un sitio visible? | | | | | | | |
| 1.10 | ¿El hotel tiene recepción y área de recibo de huéspedes? | | | | | | | |
| 1.11 | ¿El hotel ha desarrollado planes de emergencia ante un evento riesgoso? | | | | | | | |
| 1.12 | ¿En el momento de la visita, el ascensor está en buen funcionamiento? | | | | | | | |
| 1.13 | ¿Los pasillos tienen el requisito de ser de 1,5 m de ancho x 2,05 m de alto? | | | | | | | |
| 1.14 | Existen baños independientes por género, con más de una batería y cuentan con mecanismos de | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ventilación o extracción de olores y piso antideslizante? | | | | | | | |
| 1.15 | ¿Las habitaciones cuentan con puerta que tenga mirilla, cadena o pivote, pasador y cerradura electrónica? | | | | | | | |
| 1.16 | ¿Las ventanas de las habitaciones cuentan con un mecanismo de cierre seguro? | | | | | | | |
| 1.17 | ¿Las habitaciones cuentan con lámparas suficientes para la iluminación? | | | | | | | |
| 1.18 | ¿Existen al menos dos tomas de corriente por habitación y en donde se requiera el uso de aparatos electrónicos? | | | | | | | |
| 1.19 | ¿El hotel cuenta con depósito para herramientas, cuarto de basuras, manual de manejo de residuos, tanques de combustible ACPM-GAS, subestación eléctrica, redes eléctricas protegidas, zona de cargue y descargue sin obstrucción, ¿área de mantenimiento general y salón de reuniones? | | | | | | | |
| | **ACCESIBILIDAD** | | | | | | | |
| 1.20 | ¿Las entradas del hotel garantizan el acceso a personas con discapacidad? | | | | | | | |
| | **SERVICIO** | | | | | | | |
| 1.21 | ¿Las cortinas o persianas están en perfecto estado? | | | | | | | |
| 1.22 | ¿Todos los baños cuentan con papel higiénico, jabón líquido y toallas de papel? | | | | | | | |
| 1.23 | ¿Las mesas, sillas manteles y servilletas en el restaurante se encuentran en perfecto estado? | | | | | | | |
| 1.24 | ¿El restaurante cuenta con vajilla cerámica o de porcelana que esté en perfecto estado al igual de los cubiertos que deben ser de acero? | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.25 | ¿La cristalería se encuentra en perfecto estado y con un diseño adecuado? | | | | | | | |

De las áreas comunes identificadas elabore un collage fotográfico.

Para saber ¿Qué es un collage fotografico y como elaborarlo, puede consultar el siguiente material:

•*Cómo Hacer un Collage de Fotos Sin Programas 2022*. En https://www.youtube.com/watch?v=GNQ7d5MaKnI

Socialícelo en el ambiente de formación con orientación del instructor.

Participe en la socialización sobre la visita realizada y los aspectos que le llamaron la atención en la actividad de verificación sobre el mantenimiento del hotel Escuela Sena, orientada por su instructor.

**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 14: Orientar al huésped acerca de los atractivo turísticos, culturales y conexos para ser visitados aplicando las normas de seguridad. (Resultado de Aprendizaje: Brindar en español e inglés información turística del destino según el contexto local.)***

- Vea el video *4 COSAS QUE NO DEBES HACER AL VIAJAR. En* https://www.youtube.com/watch?v=KSK06oQMT1M, tome nota sobre la información recomendada.

  Conforme grupo de trabajo colaborativo según instrucciones instructor

  Discutan y saquen conclusiones teniendo en cuenta experiencias personales que hayan vivido.

2. Lea **Anexo 2.** *Conceptualización básica del turismo.* páginas 25 a 32.

Elabore un diagrama en el cual se identifique cada uno de los tipos de turismo existentes de acuerdo con las diferentes variables identificando un destino nacional y uno internacional de cada tipo.

3. Elabore un mapa conceptual tomando como referencia **Anexo 8.** *Atractivos turísticos*. numerales 1 al 4, en el cual se identifique su clasificación.

Realice análisis de la información encontrada *en MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS. En* https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/desarrollo-regional/inventarios-turisticos/metodologia-para-la-elaboracion-del-inventario-de/metodologia-para-la-elaboracion-del-inventario-de-atractivos-2010.pdf.aspx

Identifique la metodología para la elaboración de un inventario turístico y los parámetros de valoración para cada tipo de atractivo.

Participe en la actividad orientada por su instructor para socializar la temática.

Prepare una presentación con su grupo de trabajo en la cual expliquen el contenido del inventario turístico del destino asignado por su instructor, validando el proceso de elaboración, la valoración de los atractivos y la vigencia y pertinencia de este.

6. Diseñe un mapa mental acerca de los facilitadores turísticos tomando como base la información encontrada en el texto: *Fundamentos del turismo: nuevo enfoque en el siglo XXI págs.* 227 a 230, En https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/78926?page=230.

Socialice con su instructor y compañeros

7. Diligencie la **Tabla 24**. *Recursos turísticos* con los recursos/sitios/patrimonio natural, patrimonio cultural y actividades turísticas de su región.

**Tabla 24.**

*Recursos turísticos*

| Recursos/sitios/patrimonio natural | **Patrimonio cultural** | Actividades turísticas |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

8. Ubique en un mapa los recursos, dibujando el croquis de su región y señale cada uno de los recursos del listado anterior (naturales, culturales y turísticos). Marque cada uno de los recursos en el mapa de acuerdo con la clasificación que le corresponde (Recursos naturales – Recursos culturales)

9. Explore la oferta de su territorio contestando las siguientes preguntas:

   a. ¿Qué hace único y atractivo el territorio que habitamos para los viajeros?

b. ¿Cuáles experiencias o emociones le gustarían que el viajero se llevara de la visita a su territorio?
c. ¿Qué actividades turísticas les recomendaría realizar a los turistas, en su territorio?
d. ¿Dónde se realizarían cada una de las actividades propuestas?
e. ¿Qué les recomendaría a los visitantes en relación con los servicios turísticos de transporte, hospedaje y alimentación?

10. Simule mediante un juego de roles

*Usted es un anfitrión de ciudad / guía de turismo / informador turístico o cualquier otro actor dedicado a impartir información de su ciudad. Debe dar respuesta a la necesidad de un viajero que pasara 2 días en el destino y quiere conocer lo más significativo de la ciudad.*

*Esta persona se encuentra acompañado de su esposa y sus dos hijos de 7 y 17 años+. Cada integrante de la familia tiene un interés particular. A el hombre le interesa la historia, la arquitectura y la cultura, a la esposa le interesan las compras y la gastronomía, al hijo mayor le interesa la naturaleza y al menor las culturas prehispánicas y la aventura*.

Lo pueden hacer mediante grabación de audio, cámara o escrito.

**Evidencia**: Juego de roles orientación al cliente turístico
**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 15: Identificar los lugares de mi casa, vecindario y orientar recorridos por la ciudad. (Resultado de Aprendizaje: Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral o escrita)***

1. House description
Watch the video in the link https://www.youtube.com/watch?v=m27Cck_LGHc to explore the vocabulary related to the rooms in a house and the corresponding furniture and appliances related to each one of them.

Look at the pictures below and describe two of them. Remember to use “there is/are” structures as well as the basic prepositions of place to do your assignment.

**Figura 26.**
*Rooms in a house*






2. Neighborhood and city places.
   Look at the city places worksheet below and associate the picture to the corresponding name. Then look for the name of five different places and prepare a short description about it so your classmates can guess the place. For example: It is a place where you can buy bread… It is a bakery!

**Figura 27.**

*City Places*




Link places:

Watch the video in the link https://www.youtube.com/watch?v=w7ygOVh6T-Y&t=134s and find out where Skippy is. Remember the basic prepositions of place and learn a couple more. Your teacher will also give you other examples and further explanation in case is necessary.

3. Participate on two *quizlet* games to test your prepositions of place knowledge and to compete against your classmates for the "preposition master" title.

   Game 1: https://quizlet.com/152596354/prepositions-of-place-flash-cards/

   Game 2: https://quizlet.com/16526976/prepositions-of-place-flash-cards/

Do the following online exercises and take a screenshot of each one of them finished so you can show them to your instructor as an evidence of your work.

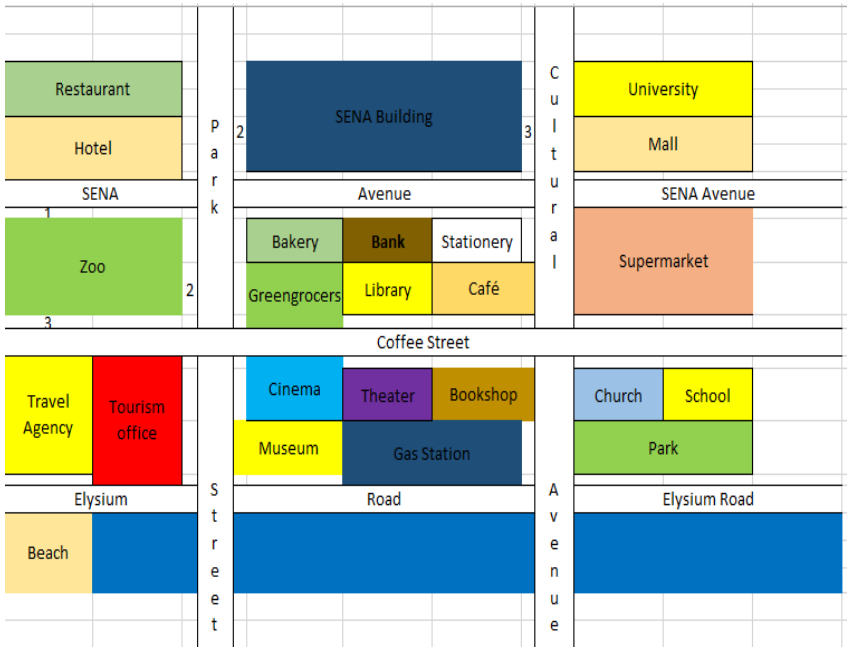
Link 1: https://agendaweb.org/exercises/grammar/prepositions/place-2

Link 2: http://s.mound.free.fr/skyblues67/prepositions/preposqcm.htm

Link 3: https://www.englishexercises.org/makeagame/viewgame.asp?id=597

4. Listen to a dictation that your instructor will conduct mentioning the location of some places in the city, such as: *In the center of the city, there is a park. Next to it, there is a museum. Opposite the museum, there is a bank…*. Based on them, you will have to draw, with the help of a classmate, a neighborhood plan like the one below.

**Figura 28.**
*Neighborhood plan*




5. Check the giving directions vocabulary that is introduced in the link below and then solve the worksheet below. Link: https://learnenglishteens.britishcouncil.org/skills/listening/elementary-a2-listening/giving-directions

**Figura 29.**
*Giving directions*




6. Prepare the directions for going from one place to another at the SENA center and in the city. For example, at SENA, how to get from the English classroom to the library; In the city, how to get from SENA hotel to the airport.

**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 16: Programar las actividades a realizar para el arreglo de habitaciones y zonas comunes de acuerdo con ocupación y necesidades específicas. (Resultado de Aprendizaje: Organizar la prestación de los servicios del área de habitaciones y zonas comunes con base en procedimientos técnicos.)***

1. Ingrese al repositorio del Centro Nacional de Hotelería y Turismo, *Programa de entrenamiento para el personal operativo del sector hotelero, del área de alojamiento y personas en formación académica*, En https://repositorio.sena.edu.co/sitios/entreamiento_operativo_hotelero/Contenidos/index.html

   Conforme grupo de trabajo colaborativo de 4 aprendices, observen las secciones 2 a la 5 y realicen las actividades correspondientes a cada módulo.

Participe en la socialización orientada por su instructor.

2. Realice una infografía donde plasme los elementos de protección personal (cofia, monogafas, tapabocas, guantes de látex, guantes de caucho, uniforme antifluido, zapatos de suela antideslizante), relacione su función y materiales de fabricación.

3. Lea y tome atenta nota de la página 103 del *Libro* Anexo 1. *Luis Di Muro RECEPCIÓN HOTELERA Manual práctico, Estados de habitaciones*.

Participe en la socialización orientada por su instructor.

*4.* Elabore con su grupo de trabajo el Excel de la **Figura 30.** *Chart habitaciones Hotel Escuela SENA en el* determinen la disponibilidad de habitaciones tomando como referencia la ocupación de la Tabla 25. *Cuadro Información Estado de Habitaciones Hotel Sena y la siguiente información:*

El hotel SENA, tiene 20 habitaciones, distribuida de la siguiente manera:

- ✓ 2 habitaciones dobles superior
- ✓ 1 habitación sencilla
- ✓ 1 habitación accesible
- ✓ 3 habitaciones doble
- ✓ 13 habitaciones twin

Hoy, cuenta con el siguiente estado de habitaciones

**Tabla 25.**
*Cuadro Información Estado de Habitaciones Hotel Sena*

| Habitación | Número de Pax | Estado | Habitación | Número de Pax | Estado |
|---|---|---|---|---|---|
| 500 | | B | 510 | | V |
| 501 | 2 | Check-in | 511 | | V |
| 502 | | UC | 512 | 2 | Check-out |
| 503 | 1 | O | 513 | | V |
| 504 | 1 | Check-in | 514 | | V |
| 505 | | BM | 515 | 1 | O |
| 506 | 2 | O | 516 | | V |
| 507 | | V | 517 | 1 | O |
| 508 | 2 | O | 518 | | V |
| 509 | 1 | O | 519 | 2 | Check-out |

Tengan en cuenta:

- Utilice las convenciones que se encuentran en la parte inferior del formato, para ubicar el estado de las habitaciones.

- Complete la información del Estado de Habitaciones Hotel Sena, en la plantilla adjunta.
- Tenga en cuenta que los pasillos y las escaleras de este piso, son áreas por intervenir en su plan de trabajo.

**Figura 30.**

*Chart habitaciones Hotel Escuela SENA*

**CHART - HABITACIONES DEL HOTEL ESCUELA SENA**

| Fecha: | SECTOR # UNO | | | | | | SECTOR # DOS | | | | | | | SECTOR # TRES | | | | | | | CLAVES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No HAB | 500 DS | 501 DS | 502 T | 503 S | 504 SB | 505 T | 506 D | 507 T | 508 D | 509 T | 510 D | 511 T | 512 T | 513 T | 514 T | 515 T | 516 T | 517 T | 518 T | 519 T | Sucia en salida S.S. |
| No Pax | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Bloqueada BL |
| Clave de hoy | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Check - in ← CH-I |
| Clave de ayer | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Check-out →CH-O |
| Nombre del auxiliar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Ocupada O |
| Tiempo del auxiliar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Mantenimiento M |
| LENCERO | | | | | | | AREAS PUBLICAS | | | | | | | | | | | | | | Vacía V |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Reparación Rep |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Uso en Casa U.C |

S: SENCILLA
D: DOBLE
DS: DOBLE SUPERIOR
T: TWIN
ACC: ACCESIBLE

*RM = Bloqueada por mantenimiento *UC = Uso en Casa

*B = Bloqueada *V = Vacante *O = Ocupada

Diligencie la **Figura 31.** *Reporte de camareras utilizando la información de la* **Tabla 25.** *Cuadro Información Estado de Habitaciones Hotel Sena*.

Utilice la herramienta digital que considere conveniente.

**Figura 31.**

*Reporte de camareras*

**HOTEL ESCUELA SENA**

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Reporte de camareras | | VERSION: | | |
| | | | | CODIGO: | | |
| | | | | hora in: | | |
| | | Fecha: | | Hora fin: | Sector | |
| N. Hab. | Tipo Hab. | N. de pax. | Estado de la hab. | Observaciones | | |
| 501 | DS | | | | | |
| 502 | T | | | | | |
| 503 | S | | | | | |
| 505 | T | | | | | |
| 506 | D | | | | | |
| 507 | T | | | | | |
| 508 | D | | | | | |
| 509 | T | | | | | |
| 510 | D | | | | | |
| 511 | T | | | | | |
| 512 | T | | | | | |
| 513 | T | | | | | |
| 514 | T | | | | | |
| 515 | T | | | | | |
| 516 | T | | | | | |
| 517 | T | | | | | |
| 518 | T | | | | | |
| 519 | T | | | | | |
| Observaciones: | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Claves Estado de habitaciones | | | | | | |
| **Bm** | Bloqueada por Mantenimiento | **S.S.** | Sucia en Salida | **VIP** | Persona muy importante | |
| **B** | Bloqueada | **OND** | Ocupada no durmio | Ch. in | Huesped por llegar | |
| **V** | Vacante | **OSE** | Ocupada sin Equipaje | O | Ocupada | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Elabora | | camarera | | Supervisa | | |

6. Realice la programación de aseo y mantenimiento del área de habitaciones y zonas comunes del Hotel Escuela SENA de acuerdo con la información de ocupación brindada en el punto 4, determinando actividades a realizar, personal requerido, insumos y material necesarios. Tome como referencia Manual *de operaciones básicas de pisos en alojamientos: arreglo de zonas comunes y pisos en alojamientos,* pág. 29. *E*n https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50735?page=13 e información adicional de consulta libre.

7. Observe el video *Porcentaje de Ocupación*. En https://www.youtube.com/watch?v=oWsxhyM_oIk&t=36s, y realice la siguiente actividad:

Calcule con su grupo de trabajo el nivel de ocupación, tomando como referencia la información planteada en la **Figura 32.** *Nivel de ocupación* para el día 16/04/2020.

Tenga en cuenta:

- ✓ Realice un archivo en Excel del Nivel de Ocupación
- ✓ Utilice las convenciones que se encuentran en la parte inferior del formato, para ubicar el estado de las habitaciones.
- ✓ Formule el nivel de ocupación.

**Figura 32.**

*Nivel de ocupación*

| Nivel de Ocupación | | | | | | | | | | | | | | 13-abr-20 | | 27-abr-20 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Start Date | | 13-abr-20 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| Nº | Tipo habitación | Número habitación | lun 4/13 | mar 4/14 | mié 4/15 | jue 4/16 | vie 4/17 | sáb 4/18 | dom 4/19 | lun 4/20 | mar 4/21 | mié 4/22 | jue 4/23 | vie 4/24 | sáb 4/25 | dom 4/26 | lun 4/27 |
| 1 | Doble Superior | 500 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Doble Superior | 501 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Twin | 502 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Sencilla | 503 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Sencilla Bienestar | 504 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Twin | 505 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Doble | 506 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Twin | 507 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Doble | 508 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Twin | 509 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Doble | 510 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Twin | 511 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Twin | 512 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Twin | 513 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Twin | 514 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Twin | 515 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Twin | 516 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Twin | 517 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Twin | 518 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | Twin | 519 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ocupada | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Bloqueda | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Vacante | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Uso en Casa | | | | | | | | | | | | | | | | |

8. Elabore una cartelera del carro de servicio de la camarera, donde muestre los insumos de dotación, herramientas de trabajo y lencería.

Para realizar la actividad remítase al repositorio del Centro Nacional de Hotelería y Turismo, *Programa de entrenamiento para el personal operativo del sector hotelero, del área de alojamiento y personas en formación académica*, sección 5. En https://repositorio.sena.edu.co/sitios/entreamiento_operativo_hotelero/Contenidos/index.html

Tenga en cuenta para la elaboración de la cartelera:

a. Utilice imágenes, texto dándoles secuencia de ejecución.
b. Sea creativo en su presentación.
c. El tamaño debe ser de medio pliego.

9. Haga un listado de los insumos necesarios para dotar y arreglar las habitaciones asignadas, basado en el reporte de la camarera entregado por el ama de llaves con las habitaciones asignadas para la labor a realizar durante la jornada laboral la cual está descrita en la tabla estado de las habitaciones.

**Evidencia**: Programación de aseo y mantenimiento del área de habitaciones y zonas comunes.
**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 17: Utilizar herramientas de navegación y comunicación en la WEB para mejorar los niveles de información y venta del establecimiento. (Resultado de Aprendizaje: Aplicar funcionalidades de herramientas y servicios TIC, de acuerdo con manuales de uso, procedimientos establecidos y buenas prácticas.)***

1. Observe el video *Qué Es Un Blog (y para qué sirve).* En https://www.youtube.com/watch?v=RcOkDKSvoRg, como medio de comunicación, comercialización o trasferencias de datos o información en la URL, responda:

   ¿Qué utilidad puede prestar esta herramienta al proceso funcional y administrativo en las empresas?

Comparta la reflexión con los compañeros de ficha.

2. Realice el ejercicio práctico por pasos de *Cómo crear un blog*. En https://www.webnode.info/anadir-editar-el-contenido/como-crear-un-blog , Recuerde que debes tener un correo electrónico para poder asociarlo al blog. Allí consignara todos los conceptos y definiciones de: motores de búsqueda, correo electrónico, grupos de noticias, chats, blogs, wikis, foros web, spaces, redes sociales, intercambio de 7 archivos P2P, Telefonía VoIP, televisión IPTV, comprar en Internet, E-learning, marketing digital, trabajo colaborativo, computación en la nube.

Socialice mediante una demostración el blog que diseñó con cada uno de los elementos y características de la actividad anterior.

Reflexione ¿para qué me puede servir en la vida laboral y personal?

2. Conforme un equipo de trabajo colaborativo de 3 aprendices, realicen la siguiente actividad utilizando las herramientas de office.

Diseñen una presentación en PowerPoint con imágenes, texto, videos y animación acerca de los siguientes objetos tecnológicos.

a. Correo
b. Redes Sociales o Grupos
c. Herramientas tecnológicas de trabajo colaborativo
d. Foros
e. Chats
f. Wiki
g. Blogs

Hagan una mesa redonda de debate sobre los temas realizados.

3. Visite *TUTORIAL GOOGLE DRIVE 2020 - ¿QUÉ ES Y COMO FUNCIONA GOOGLE DRIVE?*, en https://www.youtube.com/watch?v=hveEJK5GBMo.

Consulte acerca del servicio de Drive en su correo electrónico de Gmail, en un documento Word responda:

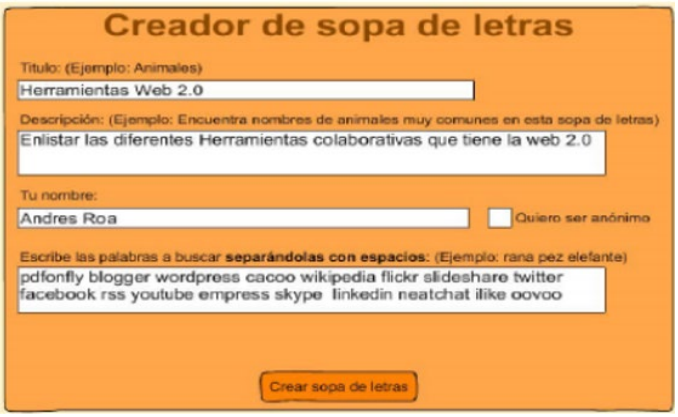
a. ¿Qué es drive?
b. ¿Para qué se utiliza?
c. ¿Que se archivos o documentos se pueden crear?
d. ¿Paso a paso para crear carpetas?
e. ¿Pasos para crear archivos?
f. ¿Pasos para crear un formulario?

4. Explore la forma en que se puede configurar el correo de Gmail mostrando paso a paso, anexando pantallazos o video tutorial, incluya:

✓ Firma Automática
✓ Respuesta Automática
✓ Creación de etiquetas
✓ Uso de marcadores
✓ Creación de Grupos

Con los conocimientos adquiridos los aprendices crearan de una sopa de letras de mínimo 15 términos utilizando la siguiente herramienta: http://www.dibujosparapintar.com/sopas_de_letras/crear, tomando como ejemplo la **Figura 33.** *Creador Sopa de letras*

**Figura 33.**
*Creador Sopa de letras*




Como evidencia debe enviar el enlace donde fue elaborada, adjuntarlo y publicarlo en el blog personal.

**Evidencia**: XXXXXXXXXXXX
**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 18: Realizar acciones de verificación de disponibilidad para confirmación de reservas y presentación de cotizaciones utilizando las herramientas disponibles. (Resultado de Aprendizaje: Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos)***

1. Observe el video *Recepción Hotel SENA. En* https://www.youtube.com/watch?v=OgHFccW5ZHE, tome nota sobre lo que allí se presenta y socialice sobre los aspectos que le llamaron la atención del video, orientado por su instructor.

   Haga la cadena de secuencias del proceso de reservas teniendo en cuenta los aspectos que observó en el proceso por parte del funcionario del hotel.

Para saber ¿Qué es una Cadena de Secuencias y como elaborarl, puede consultar el siguiente material:

- *Cadena de secuencias. EVALUACION DIGITAL.* En https://www.educar.ec/edu/dipromepg/evaluacio/9.4.htm
- *ORGANIZADORES VISUALES. CADENA DE SECUENCIAS. En http://conozcamosorganizadoresvisuales.blogspot.com/2014/12/cadena-de-secuencias-la-cadena-de.html*

2. Lea libro Anexo 1. *Luis Di Muro RECEPCIÓN HOTELERA Manual práctico* páginas. 18 a 20.

Identifique la ubicación del Departamento de Recepción y reservas en los organigramas según el tamaño del hotel.

3. Conforme grupo colaborativo de 3 aprendices

Apliquen la **Tabla 26.** *Matriz de cargos*, a cada uno de los cargos del área de recepción y reservas teniendo en cuenta el tamaño del hotel y los esquemas organizacionales observados en el libro; utilicen diferentes medios de consulta adicional (incluida entrevista), Lean las páginas 143 a 153 *GestionDelSectorAlojamientoHotel*.En http://186.3.32.121/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf.

- ✓ Hotel grande: Jefe de Recepción y reservas, Conserje, recepcionista, auxiliar de reservas y botones.
- ✓ Hotel Mediano: Recepcionista y botones
- ✓ Hotel pequeño: Recepcionista

**Tabla 26.**
*Matriz de cargos*

| **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**<br>**CARGO:** | | |
|---|---|---|
| **DESCRIPCION:** | | |
| **Responsabilidades** | **Funciones** | **Tareas** |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Socialice y reciba realimentación por parte del instructor.

4. Elabore con su grupo de trabajo un documento guía para el manejo de las diferentes fuentes de reserva y los medios por las cuales las recibe un hotel indicando las características de cada una y sus ventajas. Consulten el libro Anexo 1. *Luis Di Muro RECEPCIÓN HOTELERA Manual práctico*, páginas 51 a 55.

Tengan en cuenta:

- ✓ El documento generado podrá ser utilizado como manual de consulta.
- ✓ Utilice imágenes de apoyo.
- ✓ Referencie un tipo de hotel para hacerlo aplicado a este.

- ✓ El documento puede generarse en el formato deseado como cartilla, presentación, documento Word, folleto informativo.

5. Diligencie la **T*abla 27.*** *Tipos de reserva*, teniendo en cuenta las acciones a realizar en cada tipo de reserva. Consulten el libro Anexo 8. *Luis Di Muro RECEPCIÓN HOTELERA Manual práctico*, páginas 56 a 64.

**Tabla 27.**

*Tipos de reserva*

| ***TIPO DE RESERVA*** | **PROCEDIMIENTO** | **OBSERVACIONES** |
|---|---|---|
| *Confirmadas* | | |
| *Garantizadas particulares* | | |
| *Garantizadas intermediarios* | | |
| *No show* | | |
| *Provisionales* | | |
| *En lista de espera* | | |

6. Visualice el video *MasterYield - Demo Funcionamiento Rack*. En https://www.youtube.com/watch?v=Zo9bvelJBuY, socialice con sus compañeros la importancia del Rack de habitaciones para la realización de una reserva.

7. Elabore en Excel un rack de habitaciones y diligencie de acuerdo con lo definido en el taller entregado por su instructor.

8. Lea y tome nota del paso a paso del proceso de elaboración de una cotización con la información encontrada en: *Elaborar cotizaciones*: En https://siigonube.portaldeclientes.siigo.com/basedeconocimiento/elaborar-una-cotizacion/

   - ✓ Sustente a su instructor explicando lo que incluye cada paso.
   - ✓ Diseñe un formato para presentación de una cotización.

9. Desarrolle el siguiente Estudio de caso.

   *EL jefe de recursos humanos de una empresa Prime ejecutive line diamond, cliente del hotel solicita reserva para una reunión de cierre de ventas con 25 asistentes de las sucursales bajo las siguientes especificaciones:*

   - *Fecha de la reunión: 20 de octubre del presente año.*
   - *Servicio de Alimentos y bebidas para el día de la reunión Refrigerios a.m., p.m. y almuerzo.*
   - *Salón con capacidad para 30 pax, ayudas audiovisuales y estación de café de 7.00 a.m. a 5:00 p.m.*

- *Alojamiento para 10 pax, 4 en habitación individual y el resto en doble del 19 al 21 de octubre del presente año.*
- *Servicios que cubre la empresa: alojamiento y desayuno.*

Elabore el Rack para disponibilidad de habitaciones, dar precios de los otros servicios presentar cotización solicitando garantía de reserva.

Tenga en cuenta las funciones desempeñadas por la persona en el cargo de recepcionista y desarrolle lo siguiente basado en el estudio de caso:

a. ¿Qué debe tener en cuenta para asignar las habitaciones?
b. Diseñe y diligencie los formatos que contribuyan a la toma de información de la reserva teniendo en cuenta los servicios solicitados.
c. Una de las funciones es mantener comunicación constante con los departamentos involucrados en la prestación del servicio. ¿Con qué departamentos debe comunicarse para ofrecer un óptimo servicio? Justifique su respuesta.
d. Una de las funciones del área de reservas en contribuir con la venta de los servicios del hotel. Mencione cinco aspectos que contribuirían en la venta de los servicios del hotel y el excelente servicio.
e. Presente cotización elaborada de acuerdo con requerimientos.

Presente el resultado de esta actividad en una mesa redonda en ambiente de formación.

**Evidencia**: Estudio de caso solicitud cotización
**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 19: Determinar niveles de desempeño y productividad en el desarrollo de las actividades del área de habitaciones y zonas comunes. (Resultado de Aprendizaje: Organizar la prestación de los servicios del área de habitaciones y zonas comunes con base en procedimientos técnicos.)***

1. Observe el video: *Housekeepin 101 : Efficiently Cleaning a Guest Room 03* Buenas Prácticas camareras de piso hacer cama. En: https://www.youtube.com/watch?v=m3oTx5KHGls, tome nota de los aspectos que le llamaron la atención.

Participe en la socialización orientada por su instructor.

2. Describa la secuencia en que la camarera realiza cada una de las actividades desde el ingreso a la habitación hasta la salida de esta.

Grabe un video arreglando completamente su habitación, aplique el proceso y contabilice el

tiempo que dura la realización de esta actividad.

Socialice con su instructor.

3. Con la información encontrada en el libro **Anexo 7.** *Administración de las operaciones de Ama de llaves*. Tercera Edición. Aleta A. Nitschk, CNA, William D. fry, PHD CHG American Hotel & lodging Educational Institute págs. 72 a 80 y la que considere útil para la siguiente actividad.

Redacte un escrito de mínimo una hoja de la interpretación de los términos relacionados con el cargo de la camarera:

- Estándar
- Desempeño
- Productividad
- Normas de desempeño
- Normas de productividad

4. Analice la **Figura 34.** *Estándar de productividad*, socialice la lectura con su instructor.

**Figura 34.**
*Estándar de productividad*

1. Determine cuanto tiempo le toma limpiar una habitación de acuerdo a las normas desempeño
   Aproximadamente 27 minutos
2. Determine el toral de tiempo - persona en minutos
   8 Horas X 60 minutos = 480 minutos
3. Determine el tiempo disponible para limpieza de habitaciones

| | |
|---|---|
| Total tiempo del personal | 480 minutos |
| Menos: | |
| Comienzo de deberes | 20 minutos |
| Descanso de la mañana | 15 minutos |
| Descanso de la tarde | 15 minutos |
| Finalización de deberes | 20 minutos |
| Total tiempo disponible para limpieza de habitaciones | 410 minutos |

4. Determine el Standard de productividad, dividiendo el resultado del numeral 3 por el resultado del paso 1

   $\frac{410 \text{ minutos}}{27 \text{ minutos}}$ = 15.2 habitaciones por empleado en 8 horas

* Las normas de desempeño varían de hotel a hotel, así que este ejemplo es solo una ilustración y no una sugerencia.

5. Determine cuantas camareras necesitará en el turno de trabajo de 8 horas para el arreglo de las habitaciones del hotel teniendo en cuenta la **Tabla 28.** *Estado de las habitaciones*:

**Tabla 28.**

*Estado de habitaciones*

| *Estado de la Habitación* | Tipo de aseo | Tiempo estimado | Cantidad de habitaciones |
|---|---|---|---|
| *Ckeck out* | Profundo | 35 minutos | 20 |
| *Ocupada* | Superficial | 25 minutos | 30 |
| *Check in* | Repaso | 10 minutos | 20 |

Resuelva el ejercicio y socialice con su instructor

6. Entreviste a una persona que realice las funciones de camarera y realice las siguientes preguntas:

   a. ¿Hora de ingreso y hora de Salida?
   b. ¿En un día de trabajo cuáles son sus labores desde el momento que ingresa?
   c. ¿Describa cada una de las acciones y en cuánto tiempo las realiza?
   d. ¿Cuánto tiempo gasta haciendo una habitación dependiendo del estado y el tamaño de la habitación?
   e. ¿Cuáles reportes entrega después de su labor?
   f. ¿Por cuánto tiempo realizan pausas activas?

Tenga en cuenta la información suministrada por la camarera e información de otras fuentes de consulta para establecer cuáles serían los estándares de desempeño de la camarera y los estándares de productividad en el proceso de arreglo de habitaciones.

**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 20: Fifth Activity: Working at the hotel (Resultado de Aprendizaje: Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral o escrita)***

**Comentado [JHCD1]:** Carolina para revisar la actividad V+S+C

**Comentado [c2R1]:** Consultare con los instructores.

1. Daily Routines
   Watch the following videos and learn the vocabulary related to daily routines and the most common actions verbs. Write down the verbs that might be new for you and try to think about an example related to you. Link 1: https://www.youtube.com/watch?v=qD1pnquN_DM Link 2: https://www.youtube.com/watch?v=4c6FyuetSVo

Answer the following questions about yourself regarding your routines according to **Figura 35.** *Daily routines*

**Figura 35.**
*Daily routines*

1 What time do you get up? .....
2 Do you usually have a shower in the morning? .....
3 How do you go to work or college? .....
4 What time do you start work or college? .....
5 Where do you usually have lunch? .....
6 What do you have for lunch? .....
7 What time do you have dinner? .....
8 Who do you have dinner with? .....
9 What do you do in the evening? .....
10 What time do you go to bed? .....

In **Figure 36**. read about Lesley's day and underline the verbs related to her daily routines. Analyze the particular form of each verb and observe the differences between them.

**Figura 36.**
*Lesley's day*

**Lesley's day**

**Read about Lesley.**



Lesley is an ESOL teacher at Hackney College in London. On weekdays she always gets up at about 7 o'clock. She has a shower and then she has breakfast with her husband and daughter. After breakfast she brushes her teeth and gets dressed and then she takes her daughter to school. She goes to college by bicycle at 8.30 and she starts work at 9 o'clock.

At about 1.30 she usually has lunch. She has a sandwich and some fruit in her office. She finishes work at 5 o'clock and picks up her daughter from her after-school club. She usually has dinner at about 7 o'clock and then she has a cup of coffee. In the evening she watches television or sometimes she listens to the radio. She likes listening to music. She usually goes to bed at about 11.30. Then she reads her book for about half an hour. She goes to sleep at midnight.

Watch the following videos containing the rules to form the Present Simple in English, topic that is used, among other functions, to talk about routines and habits. Notice the specific rules for the third person in singular case and identify the variations presented in Lesley's day text above.

Link 1: https://www.youtube.com/watch?v=L9AWrJnhsRI

Link 2: https://www.youtube.com/watch?v=Gy1m8_CUzK0

Create your daily routine using at least 10 different verbs. Then share your routine with a partner and prepare the presentation of both, your routine and his/her routine.

2. Jobs and occupations vocabulary
   Watch the video about jobs and occupations and identify the new vocabulary there for both, jobs and their activities. Link: https://www.youtube.com/watch?v=x8tF2aQoukY

   In the **Figura 37.** *Jobs and occupations* Associate the words in the box with the pictures below and then write an activity each person performing these jobs may do in their work routine. Compare your answers with the classmate next to you and pay attention to the feedback given by your teacher.

**Figura 37.**
*Jobs and occupations*

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| receptionist | cleaner | shop assistant | nurse | doctor | engineer |
| office worker | teacher | hairdresser | lawyer | police officer | |



Complete the sentences below with the name of a job. Consider the activities that are mentioned in each sentence to identify the correct word.

Figura 38.
*Complete whit jobs*

1. A _____ and a _____ work in a hospital or clinic and take care of you when you are ill.
2. An _____ designs and builds large buildings or bridges.
3. A _____ keeps an office, school or hotel clean and tidy.
4. Someone who works in a school classroom and helps students is called a _____.
5. A person who works in a court and can help people on trial is called a _____.
6. Someone who cuts and styles your hair to make it look good is called a _____.
7. Someone who helps you in a shop when you want to buy something is called a _____.
8. A person who works to stop crime is a _____.
9. A _____ works at the front desk of a building and welcomes visitors and answers the phone.
10. An _____ works for a company and usually uses a computer and phone.

Think about three new jobs that have not been mentioned yet and with the help of a partner, create a flashcard for each job or occupation including a picture to identify it and four activities that each person in that work position would do.

Socialize your flashcards in front of your classmates and receive your teacher's feedback about the vocabulary you included there.

3. Hotel staff and internal organization
   Look at the pictures below and mention the job at the hotel that they may have. Compare your answers with the classmate next to you and then confirm the information you have with your teacher.

**Figura 39.**
*Hotel staff*




Watch the video "A day in the hotel industry" in which you will see some real hotel employees talking about their jobs and the activities they must do daily. Then analyze the functions each person has and create a comparative chart in which you present the most important responsibilities for each position according to the department they belong to.

Link: https://www.youtube.com/watch?v=r_VPsyxYz2k

Read the following transcript containing the introduction three hotel staff members do for socializing their jobs at the hotel. Take notes about their responsibilities and the description of their departments along with any new vocabulary for you. Confirm your ideas and notes with your teacher.

**Figura 40**.

*Hotel staff members*

1 Let me start by saying I'm the General Manager. That is to say, I have control over the whole of the operation. As the General Manager, I must make sure that all our hotels and business outlets are fulfilling the overall vision of the company as a whole, and making money, too. We mustn't forget that our aim is to make money.

The company structure works like this. The House Manager is directly answerable to me. He or she is responsible for all six in-house departments, and their job is to keep good information flows between the various departments. We cannot allow departments to be run in isolation of each other. They must also make sure that the hotel stays profitable. They have a great deal of freedom to make decisions and don't have to check with me about day-to-day issues, although we are in regular contact by fax. Of course, the House Manager should use his discretion about when to contact me.

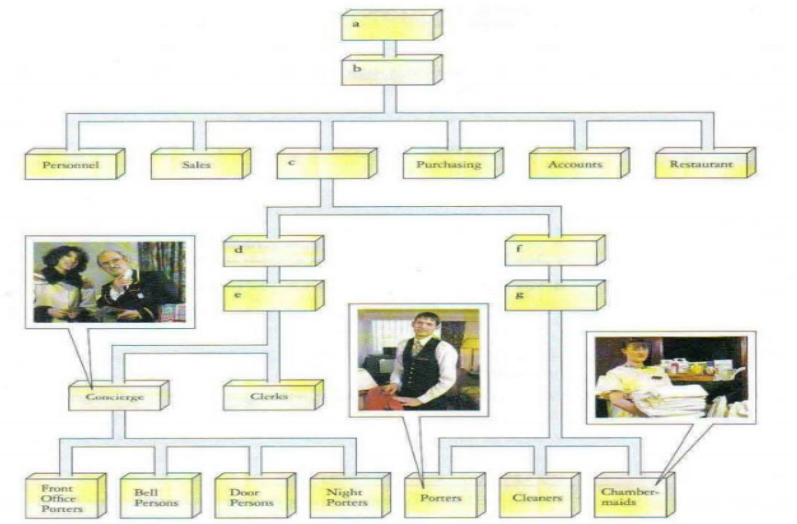
In our organization, the Resident Manager has control over the customer-contact side of the business. It is the Resident Manager's job to ensure close, efficient liaison between the two sectors under his control, that is to say Front-of-House Operations and Housekeeping.

2 I'm the Front Office Manager. I report to the Resident Manager on a regular basis but I can make a lot of daily operational decisions myself. I like the responsibility the hotel allows me to have. I have to supervise Front-of-House Operations and to do that efficiently, I need to have the assistance of the Head Receptionist, who looks after the reception area in general and has a good deal of contact with both staff and guests. We're concerned with day-to-day issues such as guests' comfort and security, but we also get involved in training and staff development, so there's plenty to do on that side, too.

3 I'm hoping to become Head Housekeeper in the near future. I've been Housekeeper for the Executive suites for a year now and there's a good chance I'll take over when Mrs Jones leaves at the end of the year. At the moment, I give orders to the chambermaids and cleaners personally, but I'm looking forward to getting more involved in planning and training. I know I shouldn't say this, but I think I'll be pretty good at it.

Then, based on the information provided by these three employees, complete the staff tree picture below with the name for each staff position at the hotel. Compare your answers with a classmate and then listen to the correct answers in a socialization guided by your teacher.

**Figura 41.**
*Staff tree*




In groups of four students, prepare a presentation of one of the hotel departments that was not fully developed in the staff tree above. Make sure to include at least five different jobs and their corresponding responsibilities.

Socialize your presentation with the class plenum and receive some feedback from your classmates and your teacher.

**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 21: Utilizar herramientas colaborativas en internet para dar a conocer el establecimiento y estar en contacto con los clientes. (Resultado de Aprendizaje: Aplicar funcionalidades de herramientas y servicios TIC, de acuerdo con manuales de uso, procedimientos establecidos y buenas prácticas.)***

1. Realice lectura del **Anexo 9**. *LOS ADOLESCENTES Y LAS REDES SOCIALES.*

Participe de la socialización dirigida por el instructor.

2. Desarrolle los puntos que encuentra a continuación con su grupo de trabajo y presente un documento en Word.

Tome como referencia la información encontrada en https://www.rdstation.com/es/redes-sociales/ y consultas adicionales, responda:

a. ¿Que son las redes sociales?
b. ¿Cuál es el objetivo central de las redes sociales?
c. ¿Qué significado tiene en las redes sociales el término “amigo”?
d. ¿Explica con tus propias palabras en qué consisten las tres “c”?
e. ¿Enumere y explique los pasos para crear y mantener una página personal en una red social?
f. ¿Cuáles son los riesgos que tienen las redes sociales y el internet?
g. ¿Cuáles son las recomendaciones a los usuarios para evitar el uso inadecuado de las redes?

Realice una línea de tiempo mostrando cómo y cuando surgieron las redes sociales.

Realice un diagrama donde describa las redes sociales más conocidas.

Realice un gráfico mediante la herramienta GRAFICO de Word donde muestre cada cuanto usan las redes sociales los adolescentes según el artículo presente.

Para saber ¿Qué es un Grafico de Word y como elaborarlo, puede consultar el siguiente material:

- *Agregar un gráfico al documento en Word.* En https://support.microsoft.com/es-es/office/agregar-un-gr%C3%A1fico-al-documento-en-word-ff48e3eb-5e04-4368-a39e-20df7c798932.
- Presentar datos en un gráfico. En https://support.microsoft.com/es-es/office/presentar-datos-en-un-gr%C3%A1fico-58516b99-55fc-4f45-ac81-cc6868a18a8a

Haga una presentación en PowerPoint sobre los temas anteriores.

Socialícela y debatan con el instructor y compañeros de ambiente.

3. Observe el video *Herramientas TIC para el trabajo colaborativo | | UPV*. En https://www.youtube.com/watch?v=VoNfOXLH21I, como medio de comunicación para el trabajo en equipo, responda:

   ¿Qué utilidad puede prestar esta herramienta al proceso funcional y administrativo en las empresas?

Comparta la reflexión con los compañeros de ficha.

4. Conforme un grupo de trabajo colaborativo máximo de cuatro aprendices.

Realicen un ejercicio práctico de crear o registrarse a una red social donde se integre el equipo de trabajo.

Socialicen en mesa redonda con sus compañeros e instructor, expliquen:

a. ¿Porque selecciono dicha aplicación para el trabajo colaborativo?
b. ¿Por qué eligió esa herramienta colaborativa?
c. ¿Qué le llamo la atención de ella?

5. Participe en el foro de la plataforma LMS "Importancia del internet y las redes sociales como medio de investigación, comercialización y trabajo en equipo", responda:

¿Qué debilidad puede tener un empleado que no maneje el internet como medio de consulta, marketing o comunicación entre otros?

6. Observe el video *CURSO DE COMPUTACIÓN BÁSICA para PRINCIPIANTES. APRENDE A USAR UN COMPUTADOR DESDE CERO*. En https://www.youtube.com/watch?v=s_Az3Azecuc, que dará pautas para adquirir habilidades y destrezas en el dominio del PC.

Elabore un video con el celular donde demuestre las habilidades adquiridas en el manejo del computador, explorando cada una de sus partes tanto hardware como software y sus características que describen al PC. "Propiedades del Equipo".

Socialice el video con sus compañeros e instructor de TICs para verificar su dominio, responda:

¿Qué tan importantes son las computadoras en nuestro entorno laboral, educativo y personal?

7. Observe los videos:

*Partes de la computadora y periféricos*. En https://www.youtube.com/watch?v=dGvTxtTqnEo
*Funcionamiento y configuración de periféricos*. En https://www.youtube.com/watch?v=kWtup7rEbB0

Elabore un video con el celular donde oriente el procedimiento de cómo manejar un equipo periférico y su interconexión con la computadora, explorando cada concepto y función tanto hardware como software.

Socialice el video con sus compañeros e instructor de TICs para verificar su dominio, responda:

¿Qué tan importantes son los periféricos en nuestro que hacer laboral, educativo y personal?

**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

***Actividad de Aprendizaje 22: Definir el canal de atención de acuerdo con el tipo y necesidades del cliente, aplicando las técnicas de negociación y venta adecuadas. (Resultado de Aprendizaje: Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos.)***

1. Analice la **Figura 42.** *Atención al cliente*, redacte un texto en el cual plasme la lectura e interpretación que hizo de la imagen

Comparta su percepción con los compañeros e instructor.

**Figura 42.**
*Atención al cliente*




*Nota*. Tomado de DIGITAL TRANSFORMATION HUB. La importancia de la atención al cliente. En https://digitalisthub.com/la-importancia-de-la-atencion-al-cliente/

2. Lea el libro *Calidad del servicio y atención al cliente. Sistema de Bibliotecas SENA*. En https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/113201

Realice un mapa conceptual acerca del servicio al cliente desarrollando el concepto, importancia, las características, la cadena de valor.

3. Diseñe con su grupo de trabajo una cartilla o folleto que oriente a los funcionarios de un hotel sobre la importancia del servicio al cliente.

Para saber ¿que es un folleto y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- *CÓMO HACER UN FOLLETO: NUESTROS CONSEJOS PRÁCTICOS.* En https://www.pixartprinting.es/blog/como-hacer-un-folleto/
- *Cómo Hacer un Folleto Creativo | Tutorial Brochure Poster Dinámico* . En https://www.youtube.com/watch?v=Kl8Tr23dChk
- *Cómo hacer un FOLLETO atractivo de forma fácil, sencilla y gratis en CANVA*. En https://www.youtube.com/watch?v=OSZmVLUZ1KY

4. Vea el video *Cómo detectar las necesidades del cliente La vida es bella. En* https://www.youtube.com/watch?v=iFxlrG2QTU8, responda:

   a. ¿Cómo aprecia la relación del mesero con sus clientes?
   b. ¿De qué manera logra que el cliente realice el pedido de acuerdo con requerimientos específicos?
   c. ¿Considera que en la atención al cliente aplica alguna técnica especial?

5. Lea *Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción* del texto *Comunicación empresarial y atención al cliente*. *Capítulo 7 Sistema de Bibliotecas SENA*. En Ebooks7-24 (sena.edu.co)

Elabore una ficha de resumen en la cual se identifique la Idea principal y mínimo dos complementarias de cada uno de los siguientes temas:

- El cliente y su importancia para la empresa
- Las motivaciones del cliente y el proceso de compra
- Elementos de la atención al cliente
- El departamento de atención al cliente
- Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente
- Satisfacción y calidad
- Evaluación del servicio y fidelización del cliente

6. Proponga con su grupo de trabajo un programa que permitan lograr y medir la satisfacción de las necesidades del cliente para el hotel seleccionado con sus compañeros de acuerdo con la asignación, aplicando uno de los siguientes métodos:

- Customer Satisfaction Score (CSAT)
- Net Promoter Score (NPS)
- Customer Effort Score(CES)
- Medición de la satisfacción del cliente con Acercamiento Objetivo y subjetivo

Puede encontrar información adicional en *¿Cómo medir la satisfacción del cliente?: indicadores y herramientas*. En https://www.beetrack.com/es/blog/medir-la-satisfaccion-del-cliente

6. De acuerdo con el programa propuesto en el punto anterior preparen una exposición con la metodología Pecha Kucha la cual consiste en elaborar 20 diapositivas y exponer cada una en 20 segundos lo que da un tiempo total de 6 minutos y 40 segundos.

Tenga en cuenta para la elaboración de las diapositivas:

- Definir la estructura básica: divido la materia en los apartados o capítulos habituales, pero asegurándome de que es un múltiplo de 20, por ejemplo 5.
- Dividir los apartados: divido 20 entre la cantidad de apartados que tengo, en este caso, 20/5=4.
- Desarrollar los conceptos: a continuación, decido cuáles son los (en este caso 4) conceptos esenciales de cada apartado y a cada uno le asigno una diapositiva. Ya tengo 20 diapositivas, cada una con un concepto, dentro de un esquema lógico.
- Probar: por último, ¡a ensayar! Pruebo a desarrollar cada concepto en 20 segundos. Para los más complejos, hago un esfuerzo de síntesis y para los más simples, intento añadir algún "guiño" que me ayude a amenizar.
- Control de calidad: Como la presentación dura menos de 7 minutos, no es difícil encontrar un "voluntario" que haga de conejillo de indias y me escuche. A continuación, le pido que haga un poco de crítica constructiva para ayudarme a "pulir" mi trabajo.

7. Lea el siguiente caso y responda las preguntas enunciadas.

*Le han suspendido el servicio de internet y usted no entiende la razón por cual se produjo la suspensión, verifica el último recibo de pago y como había aprovechado una oferta del mes ofrecida por la empresa lo encuentra cancelado, no le llego al correo la notificación del no pago y lo confronta en la página web de la compañía; procede a realizar una llamada telefónica a la empresa para reportar lo sucedido siguiendo los pasos que indica la línea de atención al cliente en la cual después de tres intentos de comunicación es dejado en espera durante 10 minutos, una vez es atendido y relata el inconveniente al operador este le responde que es responsabilidad del cliente estar verificando los pagos realizados y de acuerdo con lo mostrado en el aplicativo él no podía colaborarle por lo que lo comunica con otra dependencia. Cuando es comunicado y atendido en este nuevo espacio le informan que de acuerdo al protocolo establecido debería reportar el inconveniente a través de la página WEB y según la respuesta dada allí dirigirse a la oficina de atención al cliente más cercana.*

a. ¿Cuáles fueron los medios a los acudió para reportar la situación?

b. ¿Se sintió bien atendido?
c. ¿La atención fue cortés, amable y respetuosa?
d. ¿Fue atendido de manera oportuna y satisfactoria?
e. ¿La información recibida fue clara?
f. ¿la página web es de fácil acceso y ofrece información veraz y ágil?
g. ¿Observó un protocolo al momento de ser atendido o recibido el mensaje?

Socialice con el instructor y el grupo de la ficha

8. Revise la siguiente información:

AHORRO.INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE. PROCESO DE GESTION COMERCIAL. En https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/sistema-de-atencion-al-consumidor/Protocolos%20de%20atencin/Instructivo%20de%20Protocolo%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf

Responda:

a. ¿Qué es un canal de atención al cliente
b. ¿Para qué se utiliza un canal de atención al cliente?

Socialice con sus compañeros e instructor.

9. Haga una infografía en la cual muestre los siguientes canales de atención al cliente: Presenciales, Electrónicos, Impresos, Audiovisuales y telefónicos. Mencione ejemplos de cada uno de ellos.

Para saber ¿Qué es una Infografia y como elaborarla, puede consultar el siguiente material:

- ¿Qué es, para qué y cómo hacer una infografía? *a de secuencias.* En https://www.youtube.com/watch?v=lkxd0Lz6x2w
- ¿Qué es una infografía? Ejemplos, plantillas y consejos para diseñar infografías. En https://es.venngage.com/blog/que-es-una-infografia/
- ***Puede Usar las siguientes herramientos digitales:***
- Que es una infografia, como se hacen, como se diseña una infografia. En https://www.ofifacil.com/ofifacil-infografias-que-es-definicion-como-se-hacen.php
- *Canva. En https://www.canva.com/*
- *picktochart: En https://www. picktochart.com/*
- *Infogram. En https://www. Infogram.com/*
- *Easel. En https://www. easel.ly/*

Reciba retroalimentación por parte de su instructor

11. Describa el protocolo para cada uno de los canales de atención al cliente en la **Tabla 29.** *Canales de atención al cliente t*eniendo en cuenta los enlaces de la actividad anterior y basado en los criterios y pasos expuestos.

**Tabla 29.**
*Canales de atención al cliente*

| CANAL DE ATENCION | REQUERIMIENTOS | ASPECTOS A TENER EN CUENTA |
|---|---|---|
| **Presencial** | | |
| **Electrónico** | | |
| **Impreso** | | |
| **Audiovisual** | | |
| **Telefónico** | | |

Socialice con el instructor.

12. Revise *ATENCIÓN AL CLIENTE. EL PROTOCOLO EN EL HOTEL COMO PARTE DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE*. En http://groupejs.blogspot.com/2017/04/atencion-al-cliente_66.html.

Realice los protocolos de atención para un hotel en cada uno de los canales de atención al cliente, basándose en el material de apoyo

Socialice y reciba realimentación por parte del instructor

13. A la recepción del hotel ingresa un cliente con discapacidad auditiva a solicitar los servicios del hotel, responda:

    a. ¿Se siente en capacidad de atenderlo?
    b. ¿A qué acude para atender sus solicitudes?
    c. ¿Cómo se haría entender para ofertar los servicios del hotel?

Socialice sus opiniones mediante una mesa redonda

14. Consulte la información encontrada en: https://www.funcionpublica.gov.co/web/inclusion-publica/categor%C3%ADas-de-discapacidad

    Y realizando consultas adicionales defina qué es Discapacidad y realice un cuadro sinóptico de las diferentes categorías de discapacidad.

Para saber ¿Qué es un cuadro sinoptico y cómo elaborarlo?, puede consultar el siguiente material:

- Qué es un Cuadro Sinóptico. En https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-cuadro-sinoptico
- Cuadro sinóptico. En https://concepto.de/cuadro-sinoptico/
- Qué es un CUADRO SINÓPTICO, Cómo Hacer Cuadro Sinóptico (Definición, Ejemplos). En https://www.youtube.com/watch?v=rweCqiCfch8
- COMPRENDIENDO EL TRABAJO ESCRITO. Cuadros sinópticos. En https://sites.google.com/site/manualpsifesi/tipos-de-trabajo/esquemas/cuadros-sinopticos

Socialice con su instructor.

15. Conforme grupo colaborativo de 4 aprendices, realicen un juego de roles de cada una de las categorías de discapacidad aplicando los protocolos de atención indicados en el *Protocolo para la atención de personas con discapacidad, movilidad reducida y de orden preferencial en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia*. En https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Transparencia/Documentos/2019/Protocolo_atencion_%20personas_en_situaci%C3%B3n_de_discapacidad_CCMA.pdf

16. Observe el video *BOOKING Y SU CAMPAÑA DE MARKETING EXPERIENCIAL MÁS CREATIVA*. En https://www.youtube.com/watch?v=c3pWSRCbA38, tome apuntes sobre lo que allí se presenta.

Participe en la socialización sobre los aspectos que le llamaron la atención de los videos, orientada por su instructor.

17. Observe:

*video proceso de ventas*. En
https://www.youtube.com/watch?v=w_ckj8jv3AI&t=30s

Marketing hotelero: 7 claves para aumentar tus ventas. En
https://www.youtube.com/watch?v=kGrQ6_70zDU&t=327s

Elabore una infografía donde represente:

- El proceso de venta online y cómo funciona desde la reserva del hotel
- Llegada a recepción
- Confirmación de la reserva
- Instalación del huésped

18. Lea y tome atenta nota de los siguientes libros disponibles en: http://biblioteca.sena.edu.co/paginas/bases.html

✓ Talón-ballestero, P., González-serrano, L., & Figueroa-domecq, C. (2014). A model for

evaluating revenue management implementation (MERMI) in the hotel industry. *Journal of Revenue and Pricing Management, 13*(4), 309-321. doi: http://dx.doi.org.bdigital.sena.edu.co/10.1057/rpm.2013.47

- ✓ Feijoó, José Luis, and Bollini, Luis María Coautor. La Gestión Aplicada a Hotelería Y Turismo: Con Herramientas De Estrategia, Marketing, RRHH Y Negociación. Pp 96, 225-231. Bogotá: Alfaomega, 2019. Print.
- ✓ Guerra, Muñoz, Fernando. Estrategias de negociación, Grupo Editorial Patria, 2018. Pp 126-133. ProQuest Ebook Central.

Complemente la lectura con los siguientes videos:

*Introducción a Revenue Management||Técnicas Hoteleras*. En https://www.youtube.com/watch?v=CEsQtVmqGfQ

*Upselling en español y técnicas de venta (7 tips y ejemplos).* En https://www.youtube.com/watch?v=zzvFYtEyhaE

*¿Qué es Cross-Selling? Ejemplos. (5 tips de venta cruzada)*. En https://www.youtube.com/watch?v=krxm4DVZjyY

Elabore la **Tabla 30.** *Técnicas de ventas* con la información encontrada.

**Tabla 30.**

*Técnicas de Ventas*

| ***Técnicas de Ventas – Estrategias de Negociación en Hotelería*** | | |
|---|---|---|
| *Estrategia de ventas* | Características | Ejemplo caso hotelero |
| *Revenue Management (Gestión de Ingresos)* | | |
| *Up selling (Venta adicional)* | | |
| *Cross selling (Venta Cruzada)* | | |

19. Elabore la **Tabla 31.** *Cuadro comparativo- Etapas de la negociación,* comparando los elementos claves para las etapas de la negociación, para ello seleccione un plan de eventos del hotel de su preferencia y aplique las etapas de la negociación con un cliente habitual (B2C) y un cliente corporativo (B2B).

**Tabla 31.**

*Cuadro comparativo Etapas de la negociación*

| *Etapas proceso de negociación* | Elementos claves Negociación Personal (B2C) | Elementos clave Negociación corporativa (B2B) |
|---|---|---|
| *Preparación (Momento Previo)* | | |
| *Exploración (Inicio)* | | |
| *Propuesta (Medio de Juego)* | | |
| *Acuerdos y Cierre* | | |
| *Seguimiento* | | |

20. Elabore la **Tabla 32.** *Matriz Relacional Manejo de Objeciones en la hotelería*, con los siguientes criterios:

- Identifique las 5 objeciones más habituales en el momento de realizar la negociación en el hotel.
- Construya un diálogo ejemplo, según sea el caso.

**Tabla 32.**

*Matriz Relacional Manejo de Objeciones en la hotelería*

| Principales Técnicas Manejo de Objeciones | Características | Construya un diálogo ejemplo: Manejo de Objeciones en la hotelería |
|---|---|---|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |

21. Elabore la **Tabla 33.** *Matriz Relacional Principales Técnicas de cierre en la hotelería* con los siguientes criterios:

- Identifique las 5 técnicas de cierre más efectivas para cerrar la negociación y la venta.
- Construya un diálogo ejemplo, según sea el caso.

**Tabla 33.**

*Matriz Relacional Principales Técnicas de cierre en la hotelería*

| Principales técnicas de cierre | Características | Construya un diálogo ejemplo de los tipos de cierre en el hotelería |
|---|---|---|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |

Participe en la socialización sobre las técnicas de venta y negociación en la hotelería, orientada por su instructor.

22. Resuelva el siguiente estudio de caso:

*Para la reactivación económica del turismo el hotel de Negocios utiliza su programa de lealtad para la comunicación con los clientes - miembros, el cuál comprende la remuneración con distintos regalos y creación de ofertas con precios especiales en su portafolio; para su ejecución segmenta a sus clientes y comparte a las direcciones de correos electrónicos y redes sociales el portafolio.*

*Al conocer la comunicación las familias Rodríguez y Pérez, programan salir de viaje el puente festivo del 12 de octubre con las siguientes características*:

- *Las familias están integradas por sus padres, la familia Rodríguez tiene dos hijos adolescentes y la familia Pérez, un hijo preadolescente.*
- *Realizan la reservación por 4 días y 3 noches.*
- *El segundo día las mamás solicitan un servicio de spa.*
- *El hotel ofrece el servicio de lavandería, servicio de transporte, personal bilingüe (español e inglés), parqueadero gratuito, wi-fi, además cuenta con servicios adicionales como experiencias turísticas, pequeño centro de negocios, Spa, zonas húmedas (sauna, turco, jacuzzi, piscina).*

Teniendo en cuenta las condiciones de viaje de la familia Rodríguez y Pérez, realice una negociación en el hotel de negocios, construya el portafolio con las tarifas ofrecidas en sus planes y establezca el cierre de la venta aplicando las técnicas de negociación y políticas, responda:

a. ¿Cuál sería el tipo de habitación ofrecido a las familias Pérez y Rodríguez?
b. ¿Cuántas habitaciones?
c. ¿Cuál sería el plan hotelero?
d. ¿Qué otro servicio podría ofrecer el hotel de acuerdo con las políticas y portafolio?

Desarrolle el caso con su grupo de trabajo colaborativo en el que evidencien cómo lograr una negociación efectiva para el hotel manteniendo las expectativas y satisfacción del cliente.

Representen la situación a través de un juego de roles.

Tengan en cuenta:

- Los pasos a seguir en las 5 etapas del proceso de negociación
- Técnica de manejo de objeciones
- Técnica de manejo de cierre
- Técnicas de Venta: Up - selling, Cross-selling

**Evidencia**: Estudio de caso desarrollado mediante el juego de roles, orientado por su instructor.
**Tiempo requerido**: 20 horas
**Ambiente requerido**: aula tradicional
**Materiales**: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

**4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

| Evidencias del Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **1. Evidencia de Conocimiento:** *Identificación de tipos de establecimientos de alojamiento y hospedaje.* | Clasifica establecimientos de alojamiento y hospedaje según servicios, tipología y estructura organizacional | Exposición/Lista de cotejo |
| **2. Evidencia de Desempeño:** *Juego de roles, presentación de los clientes en la recepción de un hotel (Ingles)* | | Observación directa/Lista de cotejo |
| **3. Evidencia de Producto:** *Descripción de organigrama* | | Observación directa/Lista de cotejo |
| **4. Evidencia de Conocimiento** *Conceptualización turística* | Identifica el entorno turístico del territorio de acuerdo con sus atractivos y la cadena de valor.<br>Clasifica información turística según tipología de turismo | Preguntas/Cuestionario |
| **5. Evidencia de producto:** *Caracterización de habitación para huésped con discapacidad.* | Clasifica habitaciones según tipo, características y estándares de servicio. | Observación directa/Lista de cotejo |
| **6. Evidencia de desempeño:** *Tarifas, planes y descuentos* | Caracteriza tarifas a partir del tipo de habitación y el portafolio de servicios del establecimiento de alojamiento y hospedaje<br>Detalla los servicios turísticos ofrecidos por el establecimiento de alojamiento y hospedaje según portafolio de servicios.<br>Asigna tarifas y servicios según negociación con el | Observación directa/Lista de cotejo |

| | | |
|---|---|---|
| | cliente, portafolio y política del establecimiento | |
| **7. Evidencia de desempeño y producto:** *Socialización del portafolio elaborado en inglés.* | | Observación directa/Lista de cotejo |
| **8. Evidencia de desempeño:** *Juego de roles orientación al cliente turístico* | Identifica el entorno turístico del territorio de acuerdo con sus atractivos y la cadena de valor.<br>Clasifica información turística según tipología de turismo. | Observación directa/Lista de cotejo |
| **9. Evidencia de producto:** *Programación de aseo y mantenimiento del área de habitaciones y zonas comunes* | Elabora plan de trabajo del arreglo de habitaciones y zonas comunes, teniendo en cuenta áreas a intervenir, frecuencia de las actividades y procedimientos técnicos a ejecutar. | Observación directa/Lista de cotejo |
| **10. Evidencia de producto:** Solicitud cotización | | |
| **10. Evidencia de desempeño:** *Reserva grupal* | Verifica la disponibilidad de habitaciones y servicios con base en herramientas, estado de reservas y políticas de la organización.<br>Cotiza servicios de acuerdo con los requerimientos del cliente. | Observación directa/Lista de cotejo |
| | | |

**5. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Actividades de reflexión inicial**: Constituye el primer momento, esto es “antes de aprender”. Es promover concienciación en el Aprendiz, fomentar la importancia de que sea este quien descubra la necesidad sentida de conocimiento, la cual se va a lograr esclarecer con el estudio y desarrollo de las actividades propuestas. Estas permiten el análisis, la meditación y la crítica

constructiva de la realidad. Estas dinámicas reflexivas enriquecen el quehacer pedagógico, fortalecen la práctica formativa y generan metacognición en el aprendiz. A través de este momento pedagógico el instructor despierta, dirige, motiva y orienta una acción determinada, que sirve para generar interés o expectativa, porque estimulan y direccionan los comportamientos de los aprendices frente a una actividad concreta.

**Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje**: Constituye el primer momento, esto es "antes de aprender". La característica esencial es permitir al Aprendiz la identificación de saberes construidos a partir de experiencias previas con el fin de promover tanto la evaluación auto diagnóstica como la metacognición y que puede orientarse por medio de diversas las técnicas tales como preguntas, lluvia de ideas, socialización de experiencias, intercambio de métodos y formas de hacer las cosas, actividades de observación. Estas actividades facilitan y promueven una práctica guiada para comprobar la comprensión de los conceptos y procedimientos aprehendidos y transferencia de estos.

**Actividades de Apropiación**: Es propia del segundo momento del aprendizaje, "mientras aprendo", aquí se inicia y cuyo propósito es el de desarrollar capacidades para la elaboración de marcos conceptuales, la construcción y apropiación de los saberes inherentes a las competencias específicas, básicas y transversales. Estas actividades se enfocan hacia la Construcción integral del conocimiento: conceptos, Procedimientos, valores. Son actividades que pretende diseñar y desarrollar el proceso de formación a partir de la toma de conciencia, por parte del aprendiz y del instructor, de las estructuras o los marcos conceptuales con los cuales integran las experiencias técnicas, científicas y culturales en el interior de los esquemas mentales que le dan sentido a lo vivenciado, a lo experimentado, a lo manipulado. Permiten desarrollar capacidades para la construcción y apropiación de los saberes de acuerdo con los aportes de expertos, de la comunidad científica y académica.

**Actividades de Transferencia de Conocimiento:** Este momento alude al "después de aprender" el cual busca que los aprendices apliquen o transfieran el aprendizaje desarrollado en la fase anterior a contextos reales, de acuerdo con lo planteado en la Situación Problémica definida en el primer momento. El propósito es que los aprendices transfieran el 100% de sus conocimientos y habilidades de acuerdo con las funciones productivas, lo que daría como resultado la calidad de los desempeños y como de la gestión de la FPI.

**Competencias Laborales**: Capacidad de un trabajador para movilizar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para alcanzar los resultados pretendidos en un determinado contexto profesional, según patrones de calidad y productividad. Implica entonces, la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones imprevistas, movilizando el máximo de saberes y conocimientos para dominar situaciones concretas, aplicando experiencias adquiridas de un contexto para otro. Fuente: Cinterfor.

**Estrategias de aprendizaje:** Combinación de métodos, medios y mediaciones didácticas, utilizadas por los Instructores tutores y Aprendices, para facilitar el aprendizaje y la obtención de los resultados definidos en el diseño curricular.

**Evaluación Pedagógica**: Es la medición del trabajo realizado por el instructor- tutor con sus aprendices, este se evalúa a través de encuestas que hacen parte de la medición de la satisfacción y del proceso de mejora continua.

**Evidencia de aprendizaje**: Manifestación del aprendizaje, que refiere a la comprobación de lo que "sabe", "sabe hacer" y "es" el aprendiz. Pueden ser de conocimiento y de desempeño, de las cuales se pueden inferir los logros de aprendizaje y establecer el desarrollo o no de las competencias.

**Evidencia de Aprendizajes previos**: Manifestaciones de aprendizajes que han sido adquiridos en el pasado por el Aprendiz, que refieren a lo que "sabe", "sabe hacer" y "es". Pueden ser de conocimiento o de desempeño, de las cuales se pueden inferir los logros anteriores acumulados y establecer el nivel de competencias con el que llega a la formación.

**Evidencias de Desempeño**: Pruebas del saber hacer, relativas a cómo el Aprendiz ejecuta (proceso) una actividad y al resultado obtenido (producto). Permite obtener información directa, de mejor calidad y más confiable, sobre la forma como el Aprendiz desarrolla el proceso técnico o tecnológico para, así, poder identificar las competencias que posee y las que aún debe desarrollar. Las evidencias de desempeño y pueden ser tanto reales como simuladas.

**Fuentes de conocimiento**: En general, puede decirse que son los principios, fundamentos u orígenes que dan lugar a que los seres humanos conozcan e interioricen las leyes y normas del funcionamiento de la vida natural y social. En el ámbito de la Formación, se reconocen cuatro fuentes de conocimiento: 1) el entorno, real o simulado en los Ambientes de aprendizaje, 2) el Instructor-tutor, 3) las Tecnologías de la Información y la Comunicación y 4) el trabajo colaborativo.

**Collage:**
Técnica pictórica que consiste en componer una obra plástica uniendo imágenes, fragmentos, o bjetos y materiales de procedencias diversas. (https://dle.rae.es, 2019)

**Flashcard**: son tarjetas que contienen palabras, imágenes, símbolos o números en uno o ambos lados y se usan para adquirir conocimientos al memorizar su contenido mediante el repaso espaciado del conjunto de tarjetas. (https://es.wikipedia.org, 2020)

**Infografía:** Técnica de elaboración de imágenes mediante computadora. (https://dle.rae.es, 2019)

**Jerarquización**: organización de dirección y de control atribuido a un superior sobre los órganos y personas que dependen de él. (https://dle.rae.es, 2019)

**Lúdica:** Perteneciente o relativo al juego. (https://dle.rae.es, 2019)

**Portafolio**: se denomina la carpeta que reúne el conjunto de los trabajos realizados por un profesional o empresa a lo largo de su trayectoria. (Significados.com. Disponible en:

https://www.significados.com/portfolio/ Consultado: 11 de agosto de 2020)

**Procedimientos:** Método de ejecutar algunas cosas (https://dle.rae.es, 2019)

**Protocolo:** Secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica, etc. (https://dle.rae.es, 2019)

**6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS**


Acevedo, A. A. [Adolfo Alejandro Acevedo]. (30 agosto 2017). V*ideo proceso de ventas*. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=w_ckj8jv3AI&t=30s

AltoCodigo. (11 de enero de 2018). *Porcentaje de ocupación*. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=oWsxhyM_oIk&t=36s

Ariza R, F. J., y Ariza R, J. M. (2014). *Comunicación empresarial y atención al cliente* (1 ed.). España: Mc Graw Hill Interamericana. https://www-ebooks7-24-com.bdigital.sena.edu.co/?il=5286

Báez C, S. (2009). *Hotelería* (4 ed.). México. Grupo Editorial Patria. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/39373

Beetrack. (s.f.). *¿Cómo medir la satisfacción del cliente?: indicadores y herramientas*. https://www.beetrack.com/es/blog/medir-la-satisfaccion-del-cliente

Botero, G. C. (agosto de 1991). *Manual de Mantenimiento.* https://repositorio.sena.edu.co/sitios/fedemetal_manual_mantenimiento/#

Calle, I. M., Lazo, S. A., y Granados, M. M. (2017). *Gestión del Sector Alojamiento - Hotel*. UTMACH. http://186.3.32.121/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf

Camara de Comercio de Medellin. (s.f.). *Protocolo para la atención de personas con discapacidad, movilidad reducida y de orden preferencial en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.* https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Transparencia/Documentos/2019/Protocolo_atencion_%20personas_en_situaci%C3%B3n_de_discapacidad_CCMA.pdf

Cantone, D. [David Cantone]. (06 de julio de 2013). *Qué Es Un Blog (y para qué sirve)*. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=RcOkDKSvoRg

Centinela, R. D. (s.f.). *Royal Decameron Punta Centinela*. https://www.decameron.com/es/otr-destinos/ecuador/santa-elena/royal-decameron-punta-centinela

Cevallos K. y Espinoza L. (2012, febrero 25). Áreas y departamentos de un hotel [Web log post]. *Blogspot*. http://areashoteles.blogspot.com/2012/03/areas-y-departamentos-de-un-hotel.htm

Ciarrocchi, L. [Luis Ciarrocchi]. (10 de junio de 2011). *Tecnología de la información y la comunicación.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=fjkskXHka20

DiloenTutos. (12 de agosto de 2016). *Tutorial google drive 2020 - ¿qué es y cómo funciona google drive?* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=hveEJK5GBMo

Di Muro L. (2012). *Manual práctico de Recepción Hotelera*. Trillas.

Duarte, L. [Leonardo Duarte]. (31 de julio de 2016). *Partes de la computadora y periféricos.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=dGvTxtTqnEo

Duarte, L. [Leonardo Duarte]. (31 de julio de 2016). *Funcionamiento y configuración de periféricos.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=kWtup7rEbB0

El periodico de chia. (30 de agosto de 2018). La cadena hotelera Geràn Morales e Hijos , cumple 50 años. *El periodico de chia*. https://elperiodicodechia.com/economia/la-cadena-hotelera-german-morales-e-hijos-cumple-50-anos/

El Tío Tech. (30 de abril de 2019). *Curso básico de excel - completo 2020.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=v_R5SaMTlug

El Tío Tech. (28 de septiembre de 2019). *Como hacer una presentación en Power Point.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=dBLF8FF_f_Q

English Flux. (16 de febrero de 2018). *Greetings and Farewells in English. Basic Phrases in English*. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=EvbhKINYrPg

Entorno turístico. (s.f.) *Glosario de términos.* **https://www.entornoturistico.com/glosario-de-%20turismo/**

Equismedia sitios360. (01 de diciembre de 2015). *Hotel Poseidon - Manta*. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=YDqOsn3S7Mo

Feijoo, J. L. (2018). *Fundamentos del turísmo nuevo enfoque en el siglo XXI* (1 ed.). Ugerman editor. https://elibro.net/es/ereader/senavirtual/78926

Feijoo, J. L., Bollini, L. M., Fernandez B, J., y Irigary, C. (2008). *La gestión aplicada a hotelería y turismo : con herramientas de estrategia, marketing, RRHH y negociación* (1 ed.). Ugerman Editor. https://elibro.net/es/ereader/senavirtual/78905

Fernández P. (2018, octubre 12). Diferencia entre una Tablet y un gran teléfono inteligente [Web log post]. *Blog Sage Advace*. https://www.sage.com/es-es/blog/diferencia-entre-una-tablet-y-un-gran-telefono-inteligente/

Función Pública. (s.f.). *Categorías de discapacidad*. https://www.funcionpublica.gov.co/web/inclusion-publica/categor%C3%ADas-de-discapacidad

Gallardo, Y. [Yoney Gallardo]. (04 de abril de 2018). *Tutorial de Word para Principiantes.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=W0lT5wIeM7s

Grupo111. (2017, mayo 022). *Atención al cliente. el protocolo en el hotel como parte de la atención al cliente.* [Web log post] *Blogspot.* http://groupejs.blogspot.com/2017/04/atencion-al-cliente_66.html

Guerra, M. F. (2018). *Estrategias de negociación* (1 ed.). Grupo Editorial Patria. https://elibro.net/es/ereader/senavirtual/40541

Haldir614. (2011). *Historia del Turismo y la Hotelería - Edad Antigua*. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=P6GmMRHQ6Lc

Haldir614. (2011). *Historia de la Hotelería - Edad Media*. [Archivo de video] https://www.youtube.com/watch?v=PYPbw2saKvw&t=49s

Haldir614. (2 septiembre 2012). *Historia de la Hotelería - Edad Moderna*. [Archivo de video]. https://www.youtube.com/watch?v=njBGb9seHik

Have Fun Teaching. (06 de agosto de 2010). *Canción del alfabeto | Canción de ABC | fonética canción.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=36IBDpTRVNE

Holiday Inn Orizaba. (13 de noviembre de 2014). *Video Tutorial Inspección de Habitaciones*. [video]. YouTube. https://acortar.link/0o2o6m

Hotel San Sebastian. (s.f.). *Hotel Codina San Sebastian.* https://www.hotelcodina.es/sansebastianhotel/img/FOLLETO.pdf

Hotelactiva. (08 de febrero de 2018). *Introducción a Revenue Management||Técnicas Hoteleras*. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=CEsQtVmqGfQ

Hotel dann carlton. (08 de agosto de 2017). *Hotel Dann Carlton Medellín*. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=aI54-suEgE0

Informática en la Web. (08 de junio de 2017). *Curso de computación básica para principiantes. aprende a usar un computador desde cero.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=s_Az3Azecuc

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2014). *Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad. NTS-TS 002.* ICONTEC. https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-002-es/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2004). *Clasificación de establecimientos de alojamientos y hospedaje. Categorización de hoteles por estrellas, requisitos normativos.* NTSH 006. INCONTEC https://www.mincit.gov.co/minturismo/temas-de-interes/ntsh-006-categorizacion-de-hoteles-por-estrellas-r

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2015). *Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional. directrices para la implementación del documento ntc-ohsas-18001-2007. NTC OHSAS 18002*. [Diapositivas Power Point]. ISSUU. https://issuu.com/centrodeformacionclic/docs/ntc_ohsas_18002

InboundCycle – Marketing y ventas Inbound. (13 de agosto de 2019). *Marketing hotelero: 7 claves para aumentar tus ventas.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=kGrQ6_70zDU&t=327s

InMediaStudio Comunicación SL. (29 de abril de 2015). *360º Hotel Ushuaia habitación lujo.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=r0UDsVk9O_A

Inturea. (20 de febrero de 2020). B*ooking y su campaña de marketing experiencial más creativa.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=c3pWSRCbA38

Jacobo Rendon. (6 de junio de 2017). DEMO - *Video hotel 360 grados, recorrido virtual.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=mtWuGfrlW3Q

KidsTV123. (10 de mayo de 2011). The Big Numbers Song. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=c3pWSRCbA38

López, C. L. G. [Luis Gerardo López Calderón]. (09 de septiembre de 2016). *Cómo detectar las necesidades del cliente La vida es bella.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=iFxlrG2QTU8

LuisGyG. (30 de agosto de 2012). *Smartphones vs Tablets*. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=h4sz_y2QAos

*Manual de Accesibilidad Universal para hoteles.* (2007). Real Patronato sobre Discapacidad. https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/35-manual-de-accesibilidad-universal-para-hoteleria.pdf

Marketing Hotelero. (19 de junio de 2018). *Hotel Express 53 - Recorrido 360° - Marketing Hotelero 360°.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=MAUWpJE597o

Masterdirect 1. (28 de octubre de d2010). *Dotación del Carro de Camareras.* [video]. YouTube. https://cutt.ly/sF30Jak

MasterYield. (09 de septiembre de 2012). *MasterYield - Demo Funcionamiento Rack.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=Zo9bvelJBuYhttps://cutt.ly/sF30Jak

Meneses S, J. J. (2013). *Instructivo protocolo de atención al cliente*. https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/sistema-de-atencion-al-consumidor/Protocolos%20de%20atencin/Instructivo%20de%20Protocolo%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (1 de abril de 2022). *Dirección Calidad y Desarrollo Sostenible*. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (2010). *Metodología para la elaboración del inventario de atractivos turisticos* . https://cutt.ly/bF30tRM

Miranda C, R. P., y Tobón S, S. L. (s.f.). *Programa de entrenamiento para el personal operativo del sector hotelero, del área de alojamiento y personas en formación académica*. Repositorio Institucional SENA. https://repositorio.sena.edu.co/sitios/entreamiento_operativo_hotelero/Contenidos/index.html

Morillo, C. M. M. (2011). Turismo y producto.Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, (1)135-158. https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf

MrAlejos22. (08 de diciembre de 2011). *Recepción Hotel SENA.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=OgHFccW5ZHE

Nandregil. (28 de abril de 2020). *Upselling en español y técnicas de venta (7 tips y ejemplos).* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=zzvFYtEyhaE

Nandregil. (03 de mayo de 2020). *¿Qué es Cross-Selling? Ejemplos. (5 tips de venta cruzada).* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=krxm4DVZjyY

Nina, A. G. [Angel G. Nina]. (25 de septiembre de 2015). *El Software y sus tipos*. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=WmMMFveBnto

Perez R, M. (2012). *Calidad de servicio y Atención al Cliente.* Icbeditores. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/113201?fs_q=Calidad__del__servicio__y__atenci%C3%B3n__al__cliente&prev=fs

Polanco, Y. j., Santos , p., y De la Cruz, G. A. (2020). *Teoria y estructura organizacional.* Ediciones UAPA. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/175883?page=96

Pruéba T. Fundacion Carlos Slim. (s.f.). *Diferencia entre compútadores y dispositivos moviles*. https://pruebat.org/Aprende/Materiales/verRecurso/12/5df63127d8941c2fdcb8d74811e7e382/126/1-2

Pullmantours L´alianxa. (01 de septiembre de 2016). *Royal Decameron Punta Centinela Santa Elena, Ecuador.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=SQjCE50xxoU

rdstation. (s.f.). *Redes Sociales.* https://www.rdstation.com/es/redes-sociales/

Semana. (14 de 07 de 2020). Tecnología. Movistar lanza solución tecnológica para el distanciamiento social. *Semana*. https://www.semana.com/tecnologia/articulo/solucion-de-movistar-para-el-distanciamiento-social/292621/

Siigo Colombia. (03 diciembre 2021). *Siigo Nube - Elaborar Cotizaciones.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=_Qlmnjsgn2o

Serrana B. S. L. [Sonia Lizeth Serrano Barrera]. (20 de septiembre de 2013). Herramientas TIC y aplicaciones. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=FFV5OdN_22I&t=84s

Talón B, P., Gonzalez S, L., y Figueroa D, C. (2014). *A model for evaluating revenue management implementation (MERMI) in the hotel industry.* doi:10.1057/rpm.2013.47

UNAM Sepacomputo canal. (09 de febrero de 2016). *¿Qué es un sistema operativo?* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=JJM3riqBKec

Universitat Politécnica de Valencia. (28 de enero de 2016). *Herramientas TIC para el trabajo colaborativo | | UPV.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=VoNfOXLH21I

Vargas, L. L. J.(s.f.). *Pereira capital de los grandes eventos, portafolio de hoteles.* Cotelco. https://www.unilibre.edu.co/pereira/images/pdf/portafolio-hoteles-pereira-2017.pdf

Vaquero G, J. (2012). *Manual de operaciones básicas de pisos en alojamientos: arreglo de habitaciones y zonas comunes en alojamientos.* Madrid: Editorial CEP, S.L. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50735

Ways to go. (13 de diciembre de 2019). *4 cosas que no debes hacer al viajar.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=KSK06oQMT1M

Webnode. (s.f.). *Cómo crear un blog*. https://www.webnode.info/anadir-editar-el-contenido/como-crear-un-blog

**Interacción en Lengua Inglesa**

AMES836. (25 de enero de 2015). *Prepositions of place: English Language.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=w7ygOVh6T-Y&t=134s

Crown Academyc of English. (25 de abril de 2017). *English listening and spelling quiz - People's names.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=rrjWWZud-B8

Easy English. (03 de septiembre de 2018). *House vocabulary, Parts of the House, Rooms in the House, House Objects and Furniture.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=m27Cck_LGHc

Foley, M. & Hall, D. (2011) *New Total English Elementary. Harlow Essex: Pearson Education Limited.*

Galimberti, A. [Antonio Galimberti]. (30 de diciembre de 2013). *Personal information in english: first name, last name, phone number, email address.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=KutS5YYOWyc

GoEnglish. (07 de noviembre de 2014). *Forming the Present Simple tense in English.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=L9AWrJnhsRI

Have Fun Learning English. (12 noviembre 2017). *There is - There are / Prepositions of place.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=4YhzVo_LeyY

Hotel Front Office Training Videos by Praveen Jha. (18 junio 2018). *How many Types of Hotel Guest Rooms are there? How hotels name their guest accommodation?*. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=QDDvrr3zPO0

O' Hara F. (2002) Be My guest. English for the hotel industry. Cambridge University Press.

P&G Professional. (23 octubre 2018). *Housekeeping 101: Efficiently Cleaning a Guest Room.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=m3oTx5KHGls

Revell, R & Trish, S. (2004) *Highly Recommended English for the Hotel and Catering Industry. Oxford: Oxford University Press.*

Sandi Rami. (09 de febrero de 2017). *Basic Introductions - ESL - Adult Education - Learn English Conversation Practice.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=liAsT4DqalQ

Teacher Nadya. (05 de julio de 2019). *Simple Present and Third person rules.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=Gy1m8_CUzK0

Trips to Discover. (21 de marzo de 2017). 9 Over-the-Top Luxury Hotel Amenities. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=8iNAZHFGLE8

Woodward English. (01 de junio de 2015). *Decir la Hora Inglés.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=fq2tRfHu5s8

Wordforce Singapore. (18 de julio de 2017). *A Day in the Hotel Industry.* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=r_VPsyxYz2k

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | Carolina Cárdenas<br>Claire Barrera<br>Edwin Peña<br>Francelina Claros<br>José Alejandro Benavides<br>Joselìn Sanabria<br>Mariela Salamanca<br>Martha Isabel Rincón | Instructor<br>Instructor<br>Instructor<br>Instructor<br>Instructor<br>Instructor<br>Instructor<br>Metodóloga | | |

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

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