Informe del contenido de la ruta de aprendizaje

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Proyectos de la ruta:

Código proyecto: 2300667
Nombre proyecto: COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS BAJO ESTÁNDARES DE
Tipo de proyecto: DESARROLLO CURRICULAR
Duración del proyecto: 27
Estado del proyecto: PUBLICADO
Tipo de formación: TITULADA
Justificación: El sector hotelero se caracteriza por basar la calidad de los servicios que
Necesidad a solucionar: Desde el viceministerio de Turismo en Colombia se han creado políticas

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 36180

Nombre de la competencia: Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

Criterio de evaluación:
RECONOCE SU VALOR Y EL VALOR DEL OTRO DE ACUERDO A LOS PRINCIPIOS DE DIGNIDAD Y CONSTRUCCIÓN CULTURAL Y AUTONOMÍA
DEFINE SU PROYECTO DE VIDA CON BASE EN CRITERIOS AXIOLÓGICOS, CULTURALES Y HÁBITOS DE CONVIVENCIA
UTILIZA HERRAMIENTAS QUE PERMITEN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN DIFERENTES ENTORNOS TENIENDO EN CUENTA LA PEDAGOGÍA PARA LA PAZ
CONSTRUYE RELACIONES INTERPERSONALES A PARTIR DEL ENFOQUE DIFERENCIAL Y LA PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ
CAMBIA ACTITUDES FRENTE A SU COMPORTAMIENTO CON BASE EN LA DIGNIDAD Y COMO APORTE A LA CULTURA DE PAZ
PARTICIPA EN LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ DE ACUERDO A PRINCIPIO DE DIGNIDAD Y EL RECONOCIMIENTO DE HITOS HISTÓRICOS DE VIOLENCIA Y PAZ
MODIFICA ACTITUDES COMPORTAMENTALES A PARTIR DE LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS
APLICA ACCIONES DE PREVENCIÓN DE ACCIONES VIOLENTAS CON BASE EN ESTRATEGIAS DE
COMUNICACIÓN ASERTIVA
EVIDENCIA RESPETO POR EL BIEN COMÚN, LA ALTERIDAD Y EL DIÁLOGO CON EL OTRO CON BASE EN PRINCIPIOS AXIOLÓGICOS.

Conocimiento del proceso:
DIALOGAR EN DIFERENTES CONTEXTOS
ESTABLECER COMUNICACIÓN CONSTRUCTIVA
RESPETAR AL OTRO
FIJAR EL PROYECTO DE VIDA
RECLAMAR DERECHOS DE DIGNIDAD
USAR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA PARA MEJORAR MI CALIDAD DE VIDA
EXIGIR RECONOCIMIENTO EN FUNCIÓN DE MI PRESENCIA EN LA SOCIEDAD

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:
RECONOCER EL VALOR INTRÍNSECO DE LAS PERSONAS
MANTENER EL VALOR DE MI DIGNIDAD
MANTENER EL VALOR DE LA DIGNIDAD DEL OTRO
RECONOCER LA AUTONOMÍA PERSONAL
RECONOCER LA AUTONOMÍA DEL OTRO
RECONOCER MIS DIFERENCIAS E IGUALDADES CON EL OTRO
PRACTICAR CON HECHOS EL RESPETO CONMIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS.
APLICAR LA CAPACIDAD DE ESCUCHA
RESPETAR LA OPINIÓN DEL OTRO
CONSIDERAR LAS IDEAS DEL OTRO
IDENTIFICAR ESTILOS DE COMUNICACIÓN
APLICAR ESTILOS DE COMUNICACIÓN
PRACTICAR CON HECHOS EL RESPETO A LOS DEMÁS.

Conocimiento del concepto:
HOMBRE: CONCEPTO, SUJETO MORAL, SUJETO ÉTICO
NATURALEZA HUMANA: CONCEPTO
DIGNIDAD HUMANA: CONCEPTO
ACTOS HUMANOS: CONCEPTO
ACCIONES HUMANAS: CONCEPTO
LIBERTAD: CONCEPTO
LEY NATURAL: CONCEPTO
ALTERIDAD: CONCEPTO
LEY POSITIVA: CONCEPTO, APLICACIONES
MORAL: CONCEPTO AXIOLOGÍA: CONCEPTO, JERARQUÍA DE VALORES, PRINCIPIOS
ÉTICA: CONCEPTO.
ÉTICA APLICADA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
TRABAJO: CONCEPTO, SISTEMA DE RELACIONES.
RELACIONES SOCIALES: CONCEPTO, CLASES.
RECONCILIACIÓN: CONCEPTO, APLICACIÓN.
COMUNICACIÓN: CONCEPTO, CLASES, TIPOS, TÉCNICAS, ESTRATEGIAS
COMUNICACIÓN ASERTIVA: ESTRATEGIAS, FUNDAMENTOS, TIPOS, TÉCNICAS, HABILIDADES.
TRABAJO EN EQUIPO: CONCEPTO, ALCANCE, TÉCNICAS, FUNDAMENTOS, VENTAJAS
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: CONCEPTO, DESTREZAS, TÉCNICAS, TEORÍAS.
LIDERAZGO: CONCEPTO, CLASES, TENDENCIAS, GENERALIDADES.
INTELIGENCIA EMOCIONAL: CONCEPTO, ALCANCE, TÉCNICAS.
COACHING: CONCEPTO, ALCANCE Y TÉCNICAS BÁSICAS.
PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA: CONCEPTO, ALCANCE, TÉCNICAS BÁSICAS.
TOMA DE DECISIONES: CONCEPTO, MODELOS, ESTRATÉGICAS Y ANÁLISIS

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083020
Nombre de la actividad: 3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Código del resultado: 554036
Nombre del resultado: 1. PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 554037
Nombre del resultado: 4. CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 554038
Nombre del resultado: 2. ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 554039
Nombre del resultado: 3. PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37802

Nombre de la competencia: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

Criterio de evaluación: RECONOCE LA IMPORTANCIA, NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA, SEGÚN EL CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLA.
ESCUCHA CON ATENCIÓN Y CONCENTRACIÓN, ASIENTE Y PREGUNTA AL HABLANTE-OYENTE PARA RETROALIMENTAR EL PROCESO.
ESTABLECE ACUERDOS A PARTIR DE LA DIVERSIDAD DE CONCEPTOS Y OPINIONES.
INTERPRETA MENSAJES Y RECONSTRUYE EL DISCURSO CON SUS PROPIAS PALABRAS MANTENIENDO EL SENTIDO.
APLICA TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS COMUNICATIVAS.
INTERPRETA SEÑALES, SIGNOS, SÍMBOLOS E ÍCONOS PROPIOS DE SU ACTIVIDAD LABORAL.
USA EL LÉXICO CON PRECISIÓN Y PROPIEDAD EN LOS PROCESOS DE

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	GRÁFICA LA INFORMACIÓN UTILIZANDO INSTRUMENTOS GRÁFICOS SEMÁNTICOS. UTILIZA LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO. CODIFICA Y DECODIFICA MENSAJES UTILIZANDO LOS ÍCONOS, LOS SÍMBOLOS, LAS SEÑALES, PLANOS, ESQUEMAS Y FLUJOGRAMAS SEGÚN REQUERIMIENTO. APROPIA UN MÉTODO PARA LEER COMPRENSIVA E INTERPRETATIVAMENTE. UTILIZA EL LENGUAJE SEGÚN EL DESTINATARIO, EL PROPÓSITO, EL CONTEXTO Y EL CONTENIDO. APLICA TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL SEGÚN REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS. REDACTA TEXTOS CON COHESIÓN Y COHERENCIA SIGUIENDO PAUTAS DE PROGRESIÓN TEMÁTICA. EMPLEA EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS LAS ESTRUCTURAS TEXTUALES BÁSICAS. PRODUCE TEXTOS EXPLICATIVOS, INSTRUCTIVOS, DESCRIPTIVOS O
Conocimiento del proceso:	RECONOCER LA IMPORTANCIA, NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA. MANTENER LA ATENCIÓN Y ESCUCHA EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN. INTERPRETAR MENSAJES Y RECONSTRUIR EL DISCURSO CON SUS PROPIAS PALABRAS MANTENIENDO EL SENTIDO. APLICAR TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL INTERPRETAR SEÑALES, SIGNOS, SÍMBOLOS E ÍCONOS PROPIOS DE SU ACTIVIDAD LABORAL. USAR EL LÉXICO CON PRECISIÓN Y PROPIEDAD EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZAR LA INFORMACIÓN. UTILIZAR LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO. APROPIAR UN MÉTODO PARA LEER COMPRENSIVA E INTERPRETATIVAMENTE. ESTABLECER ACUERDOS A PARTIR DE LA DIVERSIDAD DE CONCEPTOS Y OPINIONES. CODIFICAR Y DECODIFICAR MENSAJES. UTILIZAR LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO. EMPLEAR ESTRUCTURAS TEXTUALES EN LA COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA. REDACTAR DIFERENTES TIPOS DE TEXTOS APLICANDO REGLAS GRAMATICALES Y ORTOGRÁFICAS. EXPONER EN FORMA ORAL O ESCRITA UN PLANTEAMIENTO UTILIZANDO LOS PRINCIPIOS DE LA ARGUMENTACIÓN. SELECCIONAR EL TIPO DE TEXTO CON SUS INTERESES Y NECESIDADES DE CONOCIMIENTO.
Conocimiento del concepto:	COMUNICACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, USOS, MEDIOS, CANALES, TÉCNICAS, PROCESOS, CARACTERÍSTICAS, ESCENARIOS, COMPONENTES, FUNCIONES, BARRERAS, NIVELES. EXPRESIÓN CORPORAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, GESTOS, POSTURAS, EMOCIONES, SENTIMIENTOS ACTOS DE HABLA: CONCEPTO, PERCEPCIÓN, OBSERVACIÓN, ESCUCHA ACTIVA, COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL. COMPRENSIÓN DE TEXTOS: CONCEPTO, TÉCNICAS, PROCESOS, NIVELES, CARACTERÍSTICAS, INTERPRETACIÓN, ELEMENTOS. REDACCIÓN DE TEXTOS: TIPOS, USOS, CLASES, PARTES, FORMA,

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: INTENCIONALIDAD, TÉCNICAS, MÉTODOS, COHESIÓN, COHERENCIA, SINTAXIS, ORTOGRAFÍA, SIGNOS DE PUNTUACIÓN, SEMÁNTICA, PRINCIPIOS Y CUALIDADES.
LA ARGUMENTACIÓN: CONCEPTO, PROCESOS, ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS, LA PREGUNTA, LA TESIS, EL ARGUMENTO, LA CONCLUSIÓN, LA SÍNTESIS.
LA PROPOSICIÓN: CONCEPTO, PROCESOS, ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS.
EL ESTILO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN.
CARÁCTER CONVENCIONAL Y FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SIGNOS: CONCEPTO, TIPOS, RELACIONES, USOS, CARÁCTER, INTERPRETACIÓN, CARACTERÍSTICAS, CONTEXTO, ELEMENTOS BÁSICOS DE LA SEMIÓTICA Y SEMIOLOGÍA.
PROCESOS DE PENSAMIENTO: CONCEPTO, ANÁLISIS, SÍNTESIS, PROPOSICIÓN, ARGUMENTACIÓN.
CONSULTA Y LECTURA: MÉTODOS, TÉCNICAS SELECCIÓN, ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE INFORMACIÓN EN DIVERSAS FUENTES, NIVELES, ESTRATEGIAS.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083020
Nombre de la actividad: 3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 554044
Nombre del resultado: 1.ANALIZAR LOS COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, INTENCIONALIDAD Y CONTEXTO.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 554045
Nombre del resultado: 3. RELACIONAR LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y RACIONALIDAD
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 554046
Nombre del resultado: 2. ARGUMENTAR EN FORMA ORAL Y ESCRITA ATENDIENDO LAS EXIGENCIAS Y PARTICULARIDADES DE LAS DIVERSAS SITUACIONES COMUNICATIVAS MEDIANTE LOS DISTINTOS SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 554047
Nombre del resultado: 4. ESTABLECER PROCESOS DE ENRIQUECIMIENTO LEXICAL Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

554047
REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37898

Nombre de la competencia: Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión

Criterio de evaluación:
RA1
ELABORA EL PLAN DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO DEL ÁREA SEGÚN LAS NECESIDADES OPERATIVAS, EL PERFIL DEL CARGO.
ELABORA LOS PERFILES DE CARGO DE ACUERDO CON LOS COMPONENTES.
ESTABLECE TÉCNICA DE RECLUTAMIENTO DE TALENTO HUMANO SEGÚN CARACTERÍSTICAS DEL CARGO.
SELECCIONA TALENTO HUMANO SEGÚN PERFIL DEL CARGO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
IDENTIFICA LOS COMPONENTES DEL CONTRATO LABORAL SEGÚN NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS EMPRESARIALES.
RA2
ELABORA PROPUESTA DEL PLAN DE INDUCCIÓN TENIENDO EN CUENTA LOS COMPONENTES Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ORGANIZA UN PLAN DE ENTRENAMIENTO CON BASE EN LOS ÍNDICES DE PRODUCTIVIDAD Y DE DESEMPEÑO.
PROPONE PLAN DE CAPACITACIÓN TENIENDO EN CUENTA EL DIAGNOSTICO DE NECESIDADES Y LA ESTRUCTURA.
RA3
IDENTIFICA LOS COMPONENTES NORMATIVOS PARA LA PROGRAMACIÓN DE PERSONAL.
RESUELVA
DEFINE CONCEPTOS DE PROGRAMACIÓN DE PERSONAL SEGÚN NORMATIVA LABORAL.
PROGRAMA PERSONA SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL ÁREA, ESTRATEGIAS Y NORMATIVA APLICABLE.
RA4
PRESENTA INFORME DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE ACUERDO CON LAS ACCIONES ASIGNADAS Y LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.
REALIZA SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORA DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.

Conocimiento del proceso:
RA1
LISTAR LOS OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO.
DEFINIR LAS NECESIDADES DEL TALENTO HUMANO.
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES Y CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL DE CARGO
RECONOCER LA ESTRUCTURA DEL MANUAL DE FUNCIONES.
DESCRIBIR EL PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DEL TALENTO HUMANO.
USAR TÉCNICAS DE RECLUTAMIENTO.
REALIZAR ENTREVISTAS DE SELECCIÓN.
EFECTUAR PROCESO DE SELECCIÓN.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

HUMANO.
RA2
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DE UN PLAN DE INDUCCIÓN.
ESTABLECER LOS OBJETIVOS DE LA INDUCCIÓN.
DEFINIR CONTENIDOS DE LA INDUCCIÓN.
IDENTIFICAR LAS FASES DE UN PLAN DE ENTRENAMIENTO.
ESTABLECER LOS COMPONENTES DEL PLAN DE ENTRENAMIENTO.
RECONOCER LA ESTRUCTURA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN.
ESTABLECER LOS OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN.
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL ÁREA.
GESTIONAR LAS ACCIONES DE LOS PLANES DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN
RA3
DISTINGUIR LOS TIPOS DE JORNADA LABORAL.
RECONOCER LA NORMATIVIDAD LABORAL PARA LA PROGRAMACIÓN DE PERSONAL.
APLICAR NORMATIVA LABORAL PARA LA PROGRAMACIÓN DE PERSONAL.
DEFINIR PROGRAMACIÓN DE PERSONAL.
RECONOCER LOS INSUMOS PARA LA PROGRAMACIÓN DEL PERSONAL.
ESTABLECE DESCANSOS OBLIGATORIOS.
RA4
SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS.
ELABORAR INFORMES DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL.
REPORTAR LOS PROBLEMAS PRESENTADOS DURANTE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.
RECONOCER LOS COMPONENTES DE LOS INFORMES DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.
IDENTIFICAR LOS TIPOS DE INCENTIVOS.
CONCERTAR PLANES DE MEJORA CON EL PERSONAL A CARGO.
ACOMPAÑAR EL DESARROLLO DE LOS PLANES DE MEJORA CONCERTADOS CON EL PERSONAL A CARGO.

Conocimiento del concepto:

RA1
ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO: CONCEPTO, OBJETIVOS, TEORÍAS.
PLANEACIÓN DEL TALENTO HUMANO: VACANTES Y NECESIDADES DE PERSONAL, ÍNDICES DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD.
PERFILES DE CARGO: CONCEPTO, COMPONENTES (CONDICIONES DEMOGRÁFICAS, FÍSICAS, Y ACTITUDINALES, REQUISITOS ACADÉMICOS Y DE EXPERIENCIA LABORAL, HABILIDADES Y RESPONSABILIDADES) COMPETENCIAS TÉCNICAS, CORPORATIVAS Y HUMANAS, NIVELES JERÁRQUICOS EN LA ORGANIZACIÓN HOTELERA, ESCALA SALARIAL.
MANUAL DE FUNCIONES: CONCEPTO, ESTRUCTURA, CONTENIDO.
RECLUTAMIENTO: CONCEPTO, FUENTES, TÉCNICAS, PROCESO.
ENTREVISTA: CONCEPTO, TIPOS, INSTRUMENTOS, TÉCNICAS PARA ENTREVISTAR.
SELECCIÓN: CONCEPTO, TÉCNICAS (ANÁLISIS DE ANTECEDENTES, ENTREVISTAS, PRUEBAS TÉCNICAS, PSICOTÉCNICAS Y PSICOLÓGICAS) PROCESO.
CONTRATACIÓN: MODALIDADES DE CONTRATO, REQUISITOS MÉDICOS Y LEGALES, PERIODO DE PRUEBA, POLÍTICAS EMPRESARIALES, NORMATIVIDAD.
RA2
INDUCCIÓN: CONCEPTO, OBJETIVO, TIPOS, PLAN, COMPONENTES DEL PLAN (INSTITUCIONAL, ÁREA, PUESTO DE TRABAJO), CONTENIDOS.
ENTRENAMIENTO: CONCEPTO, OBJETIVO, PLAN, COMPONENTES DEL PLAN,

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: CAPACITACIÓN: CONCEPTO, ENFOQUE, DESARROLLO DE COMPETENCIAS, PLAN, FASES (DIAGNOSTICO, PLANEACIÓN, EJECUCIÓN, EVALUACIÓN), TÉCNICAS DE DIAGNÓSTICO, ELEMENTOS Y ESTRUCTURA DEL PLAN.
RA3
NORMATIVIDAD LABORAL: JORNADA DE TRABAJO, DESCANSOS OBLIGATORIOS, VACACIONES, INCAPACIDADES, LICENCIAS.
PROGRAMACIÓN DE PERSONAL: INSUMOS (PRONÓSTICOS DE OCUPACIÓN O VENTAS, PLAN DE TRABAJO DEL ÁREA, RECURSOS), TURNOS DE TRABAJO, POLÍTICAS, ESTRATEGIAS, VARIABLES, CONTINGENCIAS.
RA4
LA SUPERVISIÓN: CONCEPTO, TÉCNICAS, DOCUMENTOS DE SOPORTE.
INFORMES: TIPOS, NORMAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN, ESTRUCTURA.
EVALUACIÓN DESEMPEÑO: DEFINICIÓN, OBJETIVO, MÉTODOS, CRITERIOS DE DESEMPEÑO, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, PROTOCOLO, INFORME.
INCENTIVOS: CONCEPTO, TIPOS.
PLAN DE MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO: DEFINICIÓN, OBJETIVO, MOMENTOS DE APLICACIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE ELABORACIÓN.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083020
Nombre de la actividad: 3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 555276
Nombre del resultado: 3. COORDINAR LA PROGRAMACIÓN DEL PERSONAL TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DEL SERVICIO, POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 555278
Nombre del resultado: 1. ASISTIR LAS ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGÚN PERFIL DEL CARGO Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38858

Nombre de la competencia: COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Criterio de evaluación: RA1
RELACIONA LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES CON SUS LÍNEAS DE AUTORIDAD Y ESTRUCTURA

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	ORGANIZACIONAL. CLASIFICA HABITACIONES SEGÚN TIPO, CARACTERÍSTICAS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO. ELABORA PLAN TRABAJO DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES TENIENDO EN CUENTA ÁREAS A INTERVENIR, FRECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS A EJECUTAR. RA2 ELABORA FICHAS TÉCNICAS A PARTIR DE ESPECIFICACIONES DE PRODUCTO Y REQUISITOS NORMATIVOS DE CATEGORIZACIÓN. ESTABLECE NECESIDAD DE RECURSOS FÍSICOS A PARTIR DE PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN Y REQUISITOS DE CATEGORIZACIÓN DEL SERVICIO. SOLICITA SUMINISTROS CON BASE EN PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN, PROCEDIMIENTO Y FICHA TÉCNICA. RA3 VERIFICA LA EJECUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE LIMPIEZA SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA Y LA SUPERFICIE. CONSTATA EL USO DE LOS PRODUCTOS DE ASEO Y DESINFECCIÓN SEGÚN FICHA TÉCNICA, TABLAS DE RENDIMIENTO, TÉCNICAS DE DOSIFICACIÓN Y USO. INSPECCIONA EL ARREGLO DE ÁREAS SEGÚN TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN Y ESTÁNDARES DEL TIPO DE HABITACIÓN. REPORTA LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO Y NOVEDADES DEL ÁREA SEGÚN PROCEDIMIENTO. VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ÓRDENES DE MANTENIMIENTO GENERADAS, SEGÚN PROCEDIMIENTO DE CONTROL. NOTIFICA OBJETOS OLVIDADOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO. RA4 DETERMINA LA CANTIDAD SUMINISTROS Y ACTIVOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO DE ACUERDO CON LA PROYECCIÓN DE OCUPACIÓN DEL HOTEL. ESTABLECE EL FACTOR DE USO DE LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS UTILIZANDO MÉTODOS DE CÁLCULO. DETERMINA STOCK MÍNIMO Y MÁXIMO DE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE OCUPACIÓN, EL FACTOR DE USO Y LAS VARIABLES DE ALMACENAMIENTO. SOLICITA LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON TIPO, NECESIDADES ESTABLECIDAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. EFECTÚA PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN DE SUMINISTROS DE ACUERDO CON LA SOLICITUD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS. ALMACENA SUMINISTROS Y ACTIVOS SIGUIENDO LAS TÉCNICAS DE INVENTARIO Y DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN. DISTRIBUYE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL SERVICIO Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS. VERIFICA EL USO DE SUMINISTROS DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE SERVICIO Y EL NIVEL DE OCUPACIÓN. PROPONE ACCIONES DE MEJORA EN EL MANEJO DE INVENTARIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS. PROVEE RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS
Conocimiento del proceso:	RA1 IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES. DESCRIBIR LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES. TIPIFICAR HABITACIONES. DESCRIBIR CARACTERÍSTICAS DE LAS HABITACIONES.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ENUMERAR LOS ESTADOS DE LAS HABITACIONES.
RECONOCER ESTÁNDARES DE ACOMODACIÓN Y SERVICIO PARA EL ÁREA.
LISTAR LOS ELEMENTOS DE LA DOTACIÓN DE HABITACIONES.
IDENTIFICAR NORMATIVIDAD APLICABLE AL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
DESCRIBIR LOS LINEAMIENTOS NORMATIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA EL ÁREA.
LISTAR LOS PROCEDIMIENTOS DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PARA EL ÁREA.
CLASIFICAR LAS RUTINAS DE ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
RECONOCER LAS TÉCNICAS DE TENDIDO DE CAMAS.
DIFERENCIAR LOS TIPOS DE ASEO.
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DE LA PLANEACIÓN DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
INVENTARIAR LAS ZONAS A MANTENER.
ANALIZAR ÍNDICES DE OCUPACIÓN.
DETERMINAR FRECUENCIA DE PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
ESTABLECER LAS RUTINAS DE ARREGLO DE HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS.
DETERMINAR NIVELES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
RECONOCER LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN DE ACTIVIDADES.
RA2
ESTIMAR EL PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
ENTENDER LA IMPORTANCIA DEL PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
ANALIZAR PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
RECONOCER LOS REQUISITOS DE CATEGORIZACIÓN DE HABITACIONES.
CONOCER LAS POLÍTICAS DE ARREGLO DE HABITACIONES.
ENUMERAR LOS TIPOS DE SUMINISTROS.
DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SUMINISTROS.
CONOCER LOS COMPONENTES DE LA FICHA TÉCNICA DE SUMINISTROS.
RECONOCER LAS UNIDADES DE MEDIDA Y PRESENTACIÓN DE LOS SUMINISTROS.
IDENTIFICAR LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
ENUMERAR LOS ACTIVOS DE OPERACIÓN PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
LISTAR LOS REQUERIMIENTOS DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
RA3
MANEJAR PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL ÁREA.
LISTAR ACTIVIDADES A SUPERVISAR.
RECONOCER PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN.
DEFINIR PLAN DE SUPERVISIÓN.
REVISAR LA EJECUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA.
COMPROBAR EL ARREGLO DE HABITACIONES.
REPORTAR ESTADO DE HABITACIONES.
CONOCER LOS PROTOCOLOS DE PRESENTACIÓN Y PORTE DE UNIFORME

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

SOLICITAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.
INFORMAR NOVEDADES.
REPORTAR OBJETOS OLVIDADOS.
REGISTRAR OBJETOS OLVIDADOS.
ELABORAR INFORMES DEL ÁREA.
RA4
RECONOCER LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS.
REVISAR VARIABLES DE ALMACENAMIENTO DISPONIBLES.
REVISAR EL NIVEL DE OCUPACIÓN DEL HOTEL.
ESTABLECER EL FACTOR DE USO ASOCIADO A LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.
REVISAR EL ESTADO DE CANTIDADES MÍNIMAS Y MÁXIMAS.
ESTABLECER LA CANTIDAD DE TIEMPO DE ESPERA.
DEFINIR EL STOCK DE SEGURIDAD DE SUMINISTROS.
DETERMINAR LAS CANTIDADES NECESARIAS DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
CONTEMPLAR EL PERIODO DE TIEMPO ENTRE LA SOLICITUD, COMPRA Y ENTREGA.
DILIGENCIAR LAS LISTAS DE INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
ELABORAR SOLICITUDES DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE ALMACENAMIENTO DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
DEFINIR EL PROCESO DE RECIBO ENTRE EL ALMACÉN Y ÁREA DE ALOJAMIENTO.
RECIBIR LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.
REPORTAR LAS NOVEDADES DE ALMACENAMIENTO.
REVISAR LA ORGANIZACIÓN DE SUMINISTROS Y MATERIALES.
ESTABLECER EL SISTEMA DE ENTREGA DE SUMINISTROS.
ORIENTAR EL ABASTECIMIENTO DE CARROS DE SERVICIO.
MONITOREAR EL USO DE LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.
INSPECCIONAR EL NIVEL DE INVENTARIOS DEL ALMACÉN.
REALIZAR AJUSTES REQUERIDOS EN INVENTARIOS.
REALIZAR INVENTARIOS FÍSICOS.
COMPARAR CANTIDADES EN SISTEMA Y EN ALMACÉN.

Conocimiento del concepto:

RA1
ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES: ESTRUCTURA (LÍNEAS DE AUTORIDAD, FLUJO DE COMUNICACIÓN), FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL.
HABITACIONES: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, ESTÁNDARES DE ACOMODACIÓN Y SERVICIO, ESTADOS, DOTACIÓN SEGÚN TIPO.
NORMATIVA TÉCNICA APLICABLE: NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES, DE SOSTENIBILIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, DE HIGIENE, AMBIENTAL.
PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL ÁREA: LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, ARREGLO DE CAMA, RUTINAS DIARIAS, SEMANALES Y MENSUALES, ASEO GENERAL, A FONDO Y DETALLADO.
PLANEACIÓN DEL ARREGLO HABITACIONES Y ZONAS COMUNES: ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PLAN (INVENTARIO DE ÁREAS, ÍNDICES DE OCUPACIÓN) COMPONENTES DE LA PLANEACIÓN (FRECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES, RESPONSABLES, INDICADORES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD,) CRONOGRAMAS, INSTRUMENTOS (RUTA CRÍTICA, DIAGRAMA DE GANTT).
RA2
PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, UTILIDAD, PROCEDIMIENTO DE ESTIMACIÓN.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: ACCESIBILIDAD, NORMATIVA, POLÍTICAS DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
SUMINISTROS: DEFINICIÓN, CLASES, ESPECIFICACIONES Y FICHA TÉCNICA, UNIDADES DE MEDIDA Y PRESENTACIÓN, TABLA DE RENDIMIENTO, CRITERIOS Y CONDICIONES DE USO, PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD Y MANEJO.
ACTIVOS DE OPERACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, PROCEDIMIENTO DE REPOSICIÓN Y MANEJO, FICHA TÉCNICA.
LIMPIEZA DE HABITACIÓN Y ZONAS COMUNES: TÉCNICAS PARA MOBILIARIO, ACCESORIOS, CUARTO DE BAÑOS, PISOS, PAREDES Y VENTANAS.
PRODUCTOS DE ASEO Y DESINFECCIÓN: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, FICHA TÉCNICA, TÉCNICAS DE DOSIFICACIÓN Y USO, TABLAS DE RENDIMIENTO.
IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL: PROTOCOLOS DE PORTE DE UNIFORMES, DE PRESENTACIÓN PERSONAL, DE IMAGEN CORPORATIVA.
SUPERVISIÓN: CONCEPTO, TIPOS, ACTIVIDADES SUSCEPTIBLES DE VERIFICACIÓN, TÉCNICAS, DOCUMENTACIÓN DE CONTROL, INFORMES.
MANTENIMIENTO EN EL HOTEL: TIPOS, PERIODICIDAD, PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y CONTROL, DOCUMENTOS DE SOPORTES Y TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO.
OBJETOS OLVIDADOS: DEFINICIÓN, TIPOLOGÍA, PROCEDIMIENTO DE REPORTE Y CONTROL.
RA3
INVENTARIOS: DEFINICIÓN, TIPOS, SISTEMAS O MÉTODOS, NIVELES DE INVENTARIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO, ÁREAS DE ALMACÉN.
CANTIDADES MÍNIMAS Y MÁXIMAS: DEFINICIÓN, STOCK, TIEMPO DE ESPERA, STOCK DE SEGURIDAD.
FACTOR DE USO DE LOS SUMINISTROS: DEFINICIÓN, CÁLCULO.
SOLICITUD DE SUMINISTROS Y ACTIVOS: MÉTODOS DE CÁLCULO DE CANTIDADES A SOLICITAR,
OPERACIONES MATEMÁTICAS APLICADAS, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, DOCUMENTOS DEL PROCESO (REQUISICIÓN), FRECUENCIA DE PEDIDO.
ALMACENAMIENTO: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, ESPACIOS, CARACTERÍSTICAS, NORMATIVA TÉCNICA, TÉCNICA DE ORGANIZACIÓN, VARIABLES Y DOCUMENTOS DE PROCESO DE ALMACENAMIENTO (FORMATOS DE CONTROL, DEVOLUCIONES Y TRASLADOS).
RECEPCIÓN DE SUMINISTROS: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, REPORTES, CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES, CRITERIOS DE

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083020
Nombre de la actividad: 3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 558860
Nombre del resultado: 2. DETERMINAR LOS RECURSOS FÍSICOS PARA EL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES SEGÚN PRONÓSTICOS OCUPACIÓN, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y PLAN ELABORADO.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38148

Nombre de la competencia: Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión

Criterio de evaluación:
RA1
CLASIFICA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE SEGÚN SERVICIOS, TIPOLOGÍA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.
CARACTERIZA TARIFAS A PARTIR DEL TIPO DE HABITACIÓN Y EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
DETALLA LOS SERVICIOS TURÍSTICOS OFRECIDOS POR EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE SEGÚN PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
CARACTERIZA REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE CON BASE EN SUS NECESIDADES.
UTILIZA LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO.
VERIFICA LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES Y SERVICIOS CON BASE EN HERRAMIENTAS, ESTADO DE RESERVAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ASIGNA TARIFAS Y SERVICIOS SEGÚN NEGOCIACIÓN CON EL CLIENTE, PORTAFOLIO Y POLÍTICA DEL ESTABLECIMIENTO
COTIZA SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
CIERRA LA VENTA DEL SERVICIO APLICANDO TÉCNICAS Y POLÍTICAS.
RA2
REGISTRA LA RESERVA DE ACUERDO CON DISPONIBILIDAD, PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y CONVENCIONES DE IDENTIFICACIÓN.
GENERA REPORTES DE RESERVAS SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y ESTADO.
CONFIRMA LA RESERVA CON BASE EN PROCEDIMIENTO TÉCNICO, CONDICIONES Y POLÍTICAS.
RA3
RESERVA SERVICIOS HOTELEROS EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
REGISTRA EL HUÉSPED EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
EFECTÚA CARGOS A CUENTAS EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
GENERA REPORTES DE LA OPERACIÓN, EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
RA4
VERIFICA DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN SEGÚN NACIONALIDAD DEL HUÉSPED.
REGISTRA HUÉSPEDES SEGÚN TIPO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
REPORTA INFORMACIÓN DE HUÉSPEDES SEGÚN PROCEDIMIENTO Y NORMATIVA.
RA5
IDENTIFICA EL ENTORNO TURÍSTICO DEL TERRITORIO DE ACUERDO CON SUS ATRACTIVOS Y LA CADENA DE VALOR.
CLASIFICA INFORMACIÓN TURÍSTICA SEGÚN TIPOLOGÍA DE TURISMO.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

PROPIAS DEL IDIOMA.
SUMINISTRA INFORMACIÓN EN INGLÉS ACERCA DE LUGARES DE INTERÉS EMPLEANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL IDIOMA.
RECOMIENDA EN INGLÉS ALTERNATIVAS DE TRANSPORTE DISPONIBLE EN LA CIUDAD SEGÚN DISTANCIAS Y PRESUPUESTO DEL CLIENTE.
EXPLICA EN INGLÉS LA MANERA PARA LLEGAR DE UN LUGAR A OTRO DE ACUERDO CON LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA, LAS RUTAS SEGURAS Y LA ESTRUCTURA GRAMATICAL DEL IDIOMA.
DESCRIBE EN INGLES LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS ESTACIONES Y ESTADOS CLIMÁTICOS PROPIOS DE LA CIUDAD, REGIÓN Y PAÍS EMPLEANDO VOCABULARIO Y ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL IDIOMA.
SUMINISTRA EN IDIOMA INGLÉS INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS Y PRODUCTOS HOTELEROS DE ACUERDO CON EL INTERÉS O NECESIDAD DEL CLIENTE.
OFRECE EN LENGUA INGLESA ALTERNATIVAS DE PAQUETES TURÍSTICOS DE ACUERDO CON LOS DIFERENTES TIPOS DE TURISMO DISPONIBLES EN LA CIUDAD.
COMUNICA EN LENGUA INGLESA EL ESTADO DEL PEDIDO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON EL TIEMPO VERBAL EN QUE SE PRODUCE EL REQUERIMIENTO.
RA6
DESCRIBE EN LENGUA INGLESA LOS TIPOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CONFORME CON SUS CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL MISMO
RELACIONA EN IDIOMA INGLÉS LOS CARGOS DE ACUERDO CON FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL MISMO.
DESCRIBE EN LENGUA INGLESA PERFILES DE CARGO SEGÚN PROFESIÓN Y EXPERIENCIA.
PRESENTA EN IDIOMA INGLÉS LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DEL CLIENTE.
OFRECE EN LENGUA INGLESA LOS SERVICIOS CON BASE EN TEMPORADAS, CARACTERÍSTICAS DE ESTOS Y CONDICIONES DE RESERVACIÓN.
PROPONE EN IDIOMA INGLÉS ALTERNATIVAS DE SERVICIOS DE ACUERDO CON TEMPORADAS Y TARIFAS.
NOMBRA EN EL IDIOMA INGLÉS VALORES DE ACUERDO CON LAS REGLAS DE CONSTRUCCIÓN DE LOS MISMOS.
OFRECE EN LENGUA INGLESA SERVICIOS Y TARIFAS DE ACUERDO CON LAS VARIABLES DE CADA OFERTA.
TOMA EN INGLÉS RESERVACIONES UTILIZANDO EL LENGUAJE TÉCNICO, LAS ESTRUCTURAS DE LA GRAMÁTICA Y LA FONÉTICA DEL IDIOMA.
REALIZA PROCESO DE CHECK IN CON BASE EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL CLIENTE EN LENGUA INGLESA.
ENTABLA UN DIÁLOGO EN LENGUA INGLESA PARA EL REGISTRO DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON FORMATO ESTABLECIDO.
ATIENDE LOS REQUERIMIENTOS ESPECIALES DEL CLIENTE SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO.
EXPLICA LAS RUTINAS DEL SERVICIO EN LENGUA INGLESA SEGÚN EL TIEMPO GRAMATICAL ESPECÍFICO.
DESCRIBE EN INGLÉS LAS ACTIVIDADES EN LAS ÁREAS DEL HOTEL DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
ELABORA FOLLETOS INFORMATIVOS EN LENGUA INGLESA DE LAS ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO SEGÚN LA ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL MODO IMPERATIVO.
EXPLICA EN INGLÉS EL PROTOCOLO DE USO DE ÁREAS Y SERVICIOS EMPLEANDO ADJETIVOS DESCRIPTIVOS.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	PRESENTA EN LENGUA INGLESA CUADRO INFORMATIVO DE HORARIOS Y ACTIVIDADES DISPONIBLES EN LA OFERTA DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO. RA7 REALIZA EL CHECK OUT DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO. MANEJA SITUACIONES ESPECIALES EN EL CHECK OUT DE ACUERDO A POLÍTICAS ESTABLECIDAS. EVALÚA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN POLÍTICAS DE LA EMPRESA. REPORTA LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. RA8 ASIGNA LOS RECURSOS TENIENDO EN CUENTA PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y TIPO DE SERVICIO. PROGRAMA ACTIVIDADES SEGÚN PROCEDIMIENTO DEL ÁREA IDENTIFICA LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS Y SITIOS DE INTERÉS DE LA REGIÓN. APLICA PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DEL PQRS, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN ANALIZA REPORTES GENERADOS DE ACUERDO CON LAS METAS, INDICADORES Y CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVIDAD REVISA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ACORDE A LA INFORMACIÓN GENERADA EN EL ÁREA.
Conocimiento del proceso:	RA1 IDENTIFICAR LOS TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. RELACIONAR LAS ÁREAS FUNCIONALES DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CON EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS. IDENTIFICAR FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE RESERVAS. RECONOCER LOS SERVICIOS Y ÁREAS FÍSICAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. DISTINGUIR TIPOS DE HABITACIONES. DIFERENCIAR TIPOS DE TARIFA, PLANES HOTELEROS Y DESCUENTOS. CONOCER LA ESTRUCTURA EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS. DESCRIBIR SERVICIOS HOTELEROS Y TURÍSTICOS INCLUIDOS EN EL PORTAFOLIO. DIFERENCIAR LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE. APLICAR PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA. RECONOCER LOS TIPOS DE CLIENTES. DETERMINAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE. PRESENTAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS. INFORMAR TARIFAS, PLANES Y DESCUENTOS. REVISAR LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES Y SERVICIOS. UTILIZAR HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DE DISPONIBILIDAD. IDENTIFICAR TIPOS Y ESTADOS DE LA RESERVA. USAR TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN. ELABORAR LA COTIZACIÓN DE SERVICIOS. REALIZAR DIÁLOGOS DE VENTA PARA LA NEGOCIACIÓN. APLICAR TÉCNICAS DE VENTA. SOLICITAR GARANTÍA DE RESERVA. RA2 CORROBORAR LA VENTA DEL SERVICIO. VALIDAR LA GARANTÍA DE LA RESERVA. IDENTIFICAR CANAL DE RESERVA.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ESTABLECER DISPONIBILIDAD DE HABITACIÓN Y SERVICIOS.
UTILIZAR LAS CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN DE RESERVAS.
EFECTUAR PROCEDIMIENTO DE RESERVA, CONFIRMACIÓN, MODIFICACIÓN, CANCELACIÓN O ANULACIÓN.
INFORMAR CONDICIONES Y POLÍTICAS DE RESERVAS.
RA3
CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
IDENTIFICAR LOS MÓDULOS OPERACIONALES DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
EJECUTAR LAS FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE RESERVAS, REGISTRO Y CAJA.
VERIFICAR LA INFORMACIÓN INGRESADA EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
CUMPLIR CON LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.
RA4
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA DEL ÁREA DE RECEPCIÓN.
DESCRIBIR LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE RECEPCIÓN.
TIPIFICAR HUÉSPEDES.
RECONOCER LOS PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE.
ALISTAR LOS COMPONENTES DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN.
EXPLICAR PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL SECTOR HOTELERO Y TURÍSTICO PARA NACIONALES Y EXTRANJEROS.
RECONOCER LOS DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN LEGALMENTE ACEPTADOS.
EFECTUAR PROCEDIMIENTOS DE CHECK IN.
GENERAR REPORTES DEL INGRESO DE HUÉSPEDES.
RA5
RECONOCER LOS COMPONENTES DEL SECTOR TURÍSTICO.
RECONOCER ATRACTIVOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL TERRITORIO.
RECOPILAR INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL ENTORNO LOCAL.
RECOMENDAR LA VISITA A ATRACTIVOS TURÍSTICOS LOCALES.
INFORMA SOBRE ASPECTOS TURÍSTICOS Y CULTURALES DEL DESTINO
OFRECER AL CLIENTE SERVICIOS TURÍSTICOS Y CONEXOS DEL DESTINO.
DAR ORIENTACIONES DE UBICACIÓN, HORARIO Y TRANSPORTE.
INDICAR PRECAUCIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL ENTORNO.
DESCRIBIR EN INGLÉS LOS SITIOS DE INTERÉS DEL TERRITORIO.
INFORMAR EN LENGUA INGLES SOBRE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE DISPONIBLES EN EL TERRITORIO.
SEÑALAR EN IDIOMA INGLÉS LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LUGARES DE INTERÉS EN LA CIUDAD.
SUMINISTRAR EN INGLES RUTAS ALTERNATIVAS DE DESPLAZAMIENTO AL INTERIOR Y EXTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO.
INFORMAR EN INGLÉS AL CLIENTE SOBRE LOS ESTADOS CLIMÁTICOS
OFRECER EN LENGUA INGLESA ALTERNATIVAS DE ACTIVIDADES RECREATIVAS, LÚDICAS, SOCIALES Y CULTURALES DISPONIBLES EN LA CIUDAD.
SEÑALAR EN INGLES LOS TIPOS DE TURISMO EXISTENTES EN LA CIUDAD.
CARACTERIZAR ACTIVIDADES EN PROGRESO EN EL MOMENTO DE LA INTERLOCUCIÓN.
RA6
IDENTIFICAR LOS TIPOS Y CATEGORÍAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
RECONOCER LAS ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CARACTERIZAR CARGOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

CONOCER LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CLASIFICAR FUNCIONES DEL PERSONAL.
EXPLICAR EN IDIOMA INGLÉS LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO.
DESCRIBIR EN LENGUA INGLESA LOS TIPOS DE HABITACIONES.
EXPLICAR EN INGLÉS LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES HOTELEROS.
EXPONER EN LENGUA INGLESA LAS OPCIONES DE ALOJAMIENTO Y SERVICIOS.
DELETREAR EN INGLES CÓDIGOS Y ABREVIATURAS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.
DESCRIBIR EN IDIOMA INGLÉS TARIFAS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.
RECONOCER EL ALFABETO DE LA LENGUA INGLESA.
DELETREAR EN INGLES NOMBRES Y APELLIDOS.
SOLICITAR EN INGLÉS DATOS PERSONALES Y DOCUMENTOS LEGALES DE IDENTIFICACIÓN Y PAGO.
DISCUTIR EN LENGUA INGLESA LOS RANGOS DE ESTADÍA.
DESCRIBIR RUTINAS DEL SERVICIO DEL ESTABLECIMIENTO.
ORIENTAR AL HUÉSPED EN IDIOMA INGLES LA UBICACIÓN, HORARIOS Y REGLAMENTOS DEL ESTABLECIMIENTO.
DESCRIBIR EN LENGUA INGLESA LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS HOTELEROS.
PROPORCIONAR INSTRUCCIONES EN INGLÉS PARA EL USO DE LOS SERVICIOS HOTELEROS.
PRESENTAR DISPONIBILIDAD HORARIA DE CADA ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO.
RA7
ANALIZAR LA INFORMACIÓN DE SALIDA DEL HUÉSPED.
MANEJAR SITUACIONES ESPECIALES EN EL CHECK OUT.
VERIFICAR INVENTARIOS DE LA HABITACIÓN.
REGISTRAR LA ENTREGA DE LA HABITACIÓN.
OFRECER SERVICIOS DE POSTVENTA AL HUÉSPED.
REGISTRAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES.
GENERAR REPORTES DE SALIDA DE HUÉSPEDES
RA8
PLANEAR RECURSOS PARA LA OPERACIÓN DEL ÁREA.
ELABORAR PLAN DE ACTIVIDADES
SUPERVISAR EL PROCESO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.
APLICAR PROTOCOLOS, PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES.

Conocimiento del concepto:

RA1
ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJES: DEFINICIÓN, HISTORIA Y EVOLUCIÓN, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, NORMATIVA DE FORMALIZACIÓN, NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES HOTELERA.
ÁREA DE RESERVAS: FUNCIONES, SISTEMAS DE RESERVA CUALIDADES DEL PERSONAL DE RESERVAS
SERVICIOS TURÍSTICOS: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
HABITACIONES HOTELERAS: TIPO DE HABITACIONES, ACOMODACIÓN Y SERVICIOS, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN.
TARIFAS: DEFINICIÓN, TIPOS, PLANES, TEMPORADAS, DESCUENTOS, CRITERIOS DE APLICACIÓN, TÉCNICAS DE FIJACIÓN Y NEGOCIACIÓN, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

PORTAFOLIO DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, COMPONENTES, ESTRUCTURA, TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN Y MANEJO.
SERVICIO AL CLIENTE: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTÁNDARES, TIPOS, CADENA DE VALOR, MOMENTOS DE VERDAD, IMPORTANCIA, POLÍTICA.
COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, TÉCNICAS, COMUNICACIÓN EFECTIVA, CANALES DE COMUNICACIÓN, HABILIDADES COMUNICATIVAS.
CLIENTES, VIAJEROS, PASAJEROS Y USUARIOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, TEORÍA DE LAS NECESIDADES, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES ESPECIALES, MOTIVACIONES DE COMPRA, HÁBITOS Y TENDENCIAS DE CONSUMO, INCIDENCIA DE LA CULTURA EN EL COMPORTAMIENTO.
RESERVAS: CONCEPTO, TIPOS, ESTADOS, COMPONENTES, CONTROL DE DISPONIBILIDAD, VOCABULARIO TÉCNICO, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN, POLÍTICAS, HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL.
COTIZACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y PROCEDIMIENTO.
NEGOCIACIÓN: TIPOS, ETAPAS, TÉCNICAS.
VENTA: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, MANEJO DE OBJECIONES, CIERRE DE LA VENTA, POLÍTICAS.
RA2
CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN DE RESERVAS: ALFABETO AERONÁUTICO, CÓDIGOS AERONÁUTICOS.
CANALES DE RESERVA: DEFINICIÓN, TIPOS (TELEFÓNICA, CORREO ELECTRÓNICO, INTERNET, AGENCIAS DE VIAJES ON LINE, AGENCIAS DE VIAJES, SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL, SISTEMA CENTRAL DE RESERVA), VENTAJAS Y DESVENTAJAS.
GARANTÍA DE RESERVA: POLÍTICAS,
PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE: RESERVA, CONFIRMACIÓN, MODIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y ANULACIÓN.
TRATAMIENTO DE LA RESERVA: CONDICIONES Y POLÍTICAS.
REPORTES: ROOMING LIST, WAITING LIST, FORECAST, OVERBOOKING, NO SHOW.
RA3
SOFTWARE HOTELERO: FUNCIONES, OPERACIONES, ROLES, CARACTERÍSTICAS, INSTRUCTIVOS, PROTOCOLOS, MANUAL DE USUARIO, MÓDULOS OPERACIONALES (RECEPCIÓN, RESERVA, REGISTRO, CAJA, HABITACIONES), BASES DE DATOS.
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: POLÍTICAS DE USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS, POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.
RA4
RECEPCIÓN HOTELERA: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA, FUNCIONES, RESPONSABILIDADES, PERFIL DE CARGOS, RELACIONES CON OTROS DEPARTAMENTOS DEL HOTEL.
HUÉSPED: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS,
REGISTRO HOTELERO: NATURALEZA JURÍDICA, COMPONENTES, OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL HOTELERO, OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL HUÉSPED.
CHECK-IN: DEFINICIÓN, ELEMENTOS DE ENTRADA (RESERVAS DEL DÍA, DISPONIBILIDAD, INFORME DE OCUPACIÓN), NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN LEGALMENTE ACEPTADOS Y CARACTERÍSTICAS, NORMATIVA APLICABLE PARA NACIONALES Y EXTRANJEROS, CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE HABITACIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA HUÉSPEDES INDIVIDUALES, GRUPOS Y EXTRANJEROS, REPORTES (ENTREGA DE TURNO, BITÁCORAS)

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

RA5
TURISMO: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, SISTEMA TURÍSTICO, CADENA DE VALOR.
ATRACTIVO TURÍSTICO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, BIENES Y RECURSOS, ZONAS TURÍSTICAS, CARACTERÍSTICAS, IMPORTANCIA, UBICACIÓN, HORARIOS Y TARIFAS, RECOMENDACIONES PARA LA VISITA Y DE SEGURIDAD.
FUENTES DE INFORMACIÓN: CALIDAD, TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALIDACIÓN.
UBICACIÓN ESPACIAL: CONCEPTO, PUNTOS CARDINALES, TÉCNICAS DE UBICACIÓN Y ORIENTACIÓN, PUNTOS DE REFERENCIACIÓN EN EL DESTINO, MAPAS TURÍSTICOS.
PLACES IN THE CITY.
MEANS OF TRANSPORT.
THERE IS/ARE.
GIVING DIRECTIONS.
CARDINAL POINTS: READING MAPS AND PLANS.
REFERENTIAL POINTS AND LANDMARKS.
PREPOSITIONS OF PLACE.
PREPOSITIONS OF MOVEMENT.
WEATHER CONDITIONS AND NATURE.
LEISURE TIME: TOURS & PLANS.
HOBBIES VOCABULARY.
AFFECTION VERBS FOR PREFERENCES.
TYPES OF TOURISM.
PRESENT CONTINUOUS.
COMPARATIVE AND SUPERLATIVE ADJECTIVES
RA6
JOBS AND PROFESSIONS IN THE TOURISTIC SECTOR.
LODGING: CLASS, CATEGORY, TYPES, CHARACTERISTICS, GEOGRAPHICAL LOCATIONS, HOTEL AREAS.
ORGANIZATIONAL STRUCTURE: ORGANIGRAM, CHARGE, FUNCTIONS, RESPONSABILITIES, PROFILES.
SERVICES: TYPES, REGULAR CONDITIONS OF USE, PAYMENT CONDITIONS, SCHEDULE.
ACCOMODATION: TYPES, BEDROOM TYPES.
ACCOMODATION PLANS: COD, ABBREVIATIONS.
SEASONS (HIGH- LOW).
RATES: CONCEPT, PLANS, BUNDLES, DISCOUNTS.
COMPARATIVE-SUPERLATIVE.
SPELLING NAMES, SURNAMES AND TITLES.
NUMBERS: CARDINAL AND ORDINAL.
MATHEMATICAL EXPRESSIONS.
RESERVATION: CATEGORIES, CONDITIONS, FEES, CANCELLATION POLICIES.
SIMPLE PRESENT.
PERSONAL INFORMATION: COUNTRIES AND NATIONALITIES, DOCUMENTS, ADDRESS, TELEPHONE NUMBER, PURPOSE OF TRIP, CREDIT CARD NUMBER, E-MAIL, SCHEDULES, MARITAL STATUS.
DATES: IN -OUT, BIRTHDAY.
TYPES OF CLIENTS.
SPECIAL REQUIREMENTS.
PROBLEMS AND COMPLAINTS.
HOTEL AREAS: FURNITURE & ELECTRONIC DEVICES.
DEMONSTRATIVES.
DESCRIPTIVE ADJECTIVES FOR PLACES.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: TIMETABLES.
HOTEL AREAS: FURNITURE & ELECTRONIC DEVICES.
DEMONSTRATIVES.
DESCRIPTIVE ADJECTIVES FOR PLACES.
IMPERATIVES FOR BASIC INSTRUCTIONS.
TIMETABLES.
RA7
CHECK OUT: DEFINICIÓN, ELEMENTOS DE SALIDA (HORARIOS, ENTREGA DE LA HABITACIÓN, LLAVES), PROCEDIMIENTO DE RECIBO DE HABITACIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA HUÉSPEDES INDIVIDUALES, GRUPOS Y EXTRANJEROS, SITUACIONES ESPECIALES EN EL MOMENTO DEL CHECK OUT (FALTANTES, DAÑOS, CARENCIA DE MEDIOS DE PAGO), EVALUACIÓN DEL SERVICIO, REPORTES.
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
RA8
RECURSOS: CONCEPTO, TIPOS, MANEJO
ACTIVIDADES RECEPCIÓN: METAS DE DEPARTAMENTO (OCUPACIÓN, SATISFACCIÓN HUÉSPEDES), ASIGNACIÓN DE FUNCIONES
ADMINISTRACIÓN: ROL DEL SUPERVISOR, HERRAMIENTAS DE PROGRAMACIÓN DE RECURSOS
REPORTES: TIPOS (OCUPACIÓN, CAJA, VENTAS, ESTADO DE HABITACIONES, MIGRACIÓN)
INDICADORES: CONCEPTO
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: METAS, INDICADORES

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083020
Nombre de la actividad: 3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565503
Nombre del resultado: 6.ATENDER EN LENGUA INGLESA LOS SERVICIOS DE RECEPCIÓN HOTELERA EMPLEANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES Y LENGUAJE TÉCNICO PROPIOS DE ESTE IDIOMA.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 565506
Nombre del resultado: 7. LEGALIZAR SALIDA DEL HUÉSPED CONFORME CON PROTOCOLOS DE SERVICIO, NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38560

Nombre de la competencia: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

Criterio de evaluación:
PRESENTA LA RELACIÓN ENTRE DOS CANTIDADES O VARIABLES SEGÚN LOS FUNDAMENTOS MATEMÁTICOS
DEFINE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO.
PLANTEA ECUACIONES O SISTEMAS DE ECUACIONES DE ACUERDO CON LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES
PRESENTA SOLUCIÓN A PROBLEMAS MEDIANTE FIGURAS GEOMÉTRICAS
APLICA PROCEDIMIENTOS ARITMÉTICOS Y ALGEBRAICOS SEGÚN EL PROBLEMA PLANTEADO
RESUELVE ECUACIONES O SISTEMAS DE ECUACIONES DE ACUERDO CON PRINCIPIOS MATEMÁTICOS
CALCULA PERÍMETROS, ÁREAS Y VOLÚMENES DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE LA FIGURA GEOMÉTRICA
REALIZA CONVERSIONES SEGÚN LAS EQUIVALENCIAS ENTRE SISTEMAS DE MEDIDA.
REPRESENTA CONJUNTO DE DATOS DE ACUERDO CON LA VARIABLE ESTADÍSTICA.
SELECCIONA LAS HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES PARA LA VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS MATEMÁTICOS.
ELABORA UNA PROPUESTA DE SOLUCIÓN ALTERNATIVA A PARTIR DE LOS

Conocimiento del proceso:
PLANTEAR ECUACIONES
PLANTEAR SISTEMAS DE ECUACIONES
ESTABLECER RELACIONES DE PROPORCIONALIDAD ENTRE VARIABLES
APLICAR CRITERIOS DE SEMEJANZA Y CONGRUENCIA DE FIGURAS.
APLICAR LOS TEOREMAS DE THALES Y PITÁGORAS.
REPRESENTAR FUNCIONES EN EL PLANO CARTESIANO.
REALIZAR OPERACIONES CON NÚMEROS REALES Y CON NÚMEROS COMPLEJOS
CALCULAR PERÍMETROS, ÁREAS Y VOLÚMENES
REALIZAR TRANSFORMACIONES GEOMÉTRICAS EN EL PLANO.
REALIZAR CONVERSIONES DE UNIDADES DE MEDIDA.
RESOLVER ECUACIONES DE PRIMER Y SEGUNDO GRADO.
RESOLVER SISTEMAS DE ECUACIONES.
CONSTRUIR GRÁFICOS ESTADÍSTICOS
CALCULAR ELEMENTOS DE FUNCIONES
COMPROBAR LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS
VERIFICAR LA SOLUCIÓN DE UNA ECUACIÓN
DETERMINAR ERRORES DE CÁLCULOS

Conocimiento del concepto:
NÚMEROS REALES: CONCEPTO, REPRESENTACIONES (FRACCIONES, RAZONES, DECIMALES, PORCENTAJES) Y PROPIEDADES.
NÚMEROS COMPLEJOS: CONCEPTO, REPRESENTACIONES Y OPERACIONES
OPERACIONES ARITMÉTICAS: PROPIEDADES Y ORDEN DE LAS OPERACIONES.
PROPORCIONALIDAD DIRECTA E INVERSA: CONCEPTO Y REGLA DE TRES

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: TRIGONOMETRÍA: CONCEPTOS, RAZONES, TEOREMAS Y APLICACIONES
ECUACIONES: MÉTODOS DE SOLUCIÓN
SISTEMAS DE ECUACIONES: CONCEPTO, TIPOS Y MÉTODOS DE SOLUCIÓN.
FUNCIONES: CONCEPTO, REPRESENTACIONES Y TIPOS (POLINÓMICAS, EXPONENCIALES, TRIGONOMÉTRICAS, ETC.)
ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA: MEDIDAS DE CENTRALIDAD (MEDIA, MODA Y MEDIANA) Y MEDIDAS DE DISPERSIÓN (VARIANZA Y DESVIACIÓN ESTÁNDAR.
GRÁFICOS ESTADÍSTICOS: DIAGRAMA DE BARRAS, CIRCULAR, PICTOGRAMAS Y SERIES
TEOREMA DE PITÁGORAS Y THALES: CONCEPTO Y APLICACIONES
CONVERSIÓN DE UNIDADES Y SISTEMA DE MEDIDAS.
SEMEJANZA Y CONGRUENCIA DE SUPERFICIES Y CUERPOS.
TRANSFORMACIONES SOBRE POLÍGONOS: RÍGIDAS (TRASLACIONES, ROTACIONES, REFLEXIONES) Y HOMOTECIAS (AMPLIACIONES Y REDUCCIONES).
DERIVADA E INTEGRAL DE UNA FUNCIÓN: CONCEPTO Y REGLAS

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083021
Nombre de la actividad: 1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 553956
Nombre del resultado: 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON EL PROBLEMA PLANTEADO
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 553957
Nombre del resultado: 2. PLANTEAR PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 553958
Nombre del resultado: 3. RESOLVER PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 553959
Nombre del resultado: 1. IDENTIFICAR MODELOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL PROBLEMA PLANTEADO EN CONTEXTOS SOCIALES

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

553959
PRODUCTIVO
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37371

Nombre de la competencia: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

Criterio de evaluación:
IDENTIFICA EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE USO.
COMPARA EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS.
ESCOGE EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y CARACTERÍSTICAS.
MANEJA COMPUTADORES, TABLETAS, CELULARES Y OTROS EQUIPOS TIC, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE LOS MISMOS.
APLICA FUNCIONALIDADES DE SISTEMAS OPERATIVOS, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL EQUIPO.
MANEJA PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, SOFTWARE PARA PRESENTACIONES, DIAGRAMACIÓN, BASES DE DATOS Y SOFTWARE ESPECÍFICO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE CADA PROGRAMA Y LAS NECESIDADES DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN.
UTILIZA MOTORES DE BÚSQUEDA, NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, LISTAS DE CORREOS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, GRUPOS DE NOTICIAS, TELEFONÍA IP, TELEVISIÓN IP, COMPRAR EN INTERNET, E-DEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE, REDES SOCIALES Y VIDEOCONFERENCIA POR INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
PARTICIPA EN REDES SOCIALES, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN.
MANEJA HERRAMIENTAS COLABORATIVAS EN INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL EQUIPO DE TRABAJO.
COMPRUEBA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS, PRODUCTOS O SERVICIOS OBTENIDOS CON EL USO DE HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS ESPERADOS.
APLICA PROCESOS DE MEJORA A LOS PRODUCTOS, DE ACUERDO CON LAS COMPROBACIONES REALIZADAS.

Conocimiento del proceso:
IDENTIFICAR EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET.
DISPONER EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET.
MANEJAR COMPUTADORES, PERIFÉRICOS, TABLETAS, EQUIPOS MÓVILES Y REPRODUCTORES DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.
APLICAR FUNCIONALIDADES DE SISTEMAS OPERATIVOS.
MANEJAR PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, SOFTWARE PARA PRESENTACIONES, DIAGRAMACIÓN, BASES DE DATOS Y PROGRAMAS ESPECÍFICOS.
UTILIZAR MOTORES DE BÚSQUEDA, NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO,

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, LISTAS DE CORREOS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, GRUPOS DE NOTICIAS, TELEFONÍA IP, TELEVISIÓN IP, COMPRAR EN INTERNET, E-LEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE, REDES SOCIALES Y VIDEOCONFERENCIA POR INTERNET.
MANEJAR HERRAMIENTAS COLABORATIVAS EN INTERNET
VALORAR RESULTADOS OBTENIDOS
APLICAR PROCESOS DE MEJORA

Conocimiento del concepto:

TECNOLOGÍA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
HERRAMIENTAS TIC: CLASES, CARACTERÍSTICAS, USOS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES, CARACTERÍSTICAS, CLASIFICACIÓN, USOS, TENDENCIAS.
EQUIPOS Y PERIFÉRICOS TIC:
COMPUTADOR: CONCEPTO, ARQUITECTURA, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
PERIFÉRICOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, FUNCIONAMIENTO.
OTROS (TABLETAS, EQUIPOS MÓVILES, REPRODUCTORES DE MEDIOS ELECTRÓNICOS): CONCEPTO, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
REDES DE DATOS: CONCEPTO, CONECTIVIDAD, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, USOS, SERVICIOS.
SOFTWARE: CONCEPTO, HERRAMIENTAS, FUNCIONES, PROPIEDADES.
SISTEMAS Y COMUNICACIÓN PARA EMPRESAS HOTELERAS.
PÁGINAS WEB, BUSCADORES, OTAS, SISTEMAS DE GEORREFERENCIACIÓN, GDS
SOFTWARE DE SISTEMA (SISTEMA OPERATIVO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
SOFTWARE DE APLICACIÓN (PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, PROGRAMA DE PRESENTACIÓN, BASE DE DATOS, DIAGRAMACIÓN, SOFTWARE ESPECÍFICO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
SOFTWARE DE DESARROLLO: CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
INTERNET: DEFINICIÓN, HISTORIA, EVOLUCIÓN, ARQUITECTURA, UTILIDADES.
CONEXIÓN: TIPOS, CONFIGURACIÓN, CARACTERÍSTICAS.
HERRAMIENTAS COLABORATIVAS.
SERVICIOS DE INTERNET: (NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, BÚSQUEDAS, LISTAS DE CORREOS, GRUPOS DE NOTICIAS, CHATS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, REDES SOCIALES, INTERCAMBIO DE ARCHIVOS P2P, TELEFONÍA VOIP, TELEVISIÓN IPTV, COMPRAR EN INTERNET, E-LEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE): CONCEPTO, REQUERIMIENTOS, TIPOS, UTILIDADES, APLICACIONES, VENTAJAS, DESVENTAJAS.
VERIFICACIÓN DE RESULTADOS: OBJETO, TÉCNICAS.
OPTIMIZACIÓN: DEFINICIÓN, OBJETO, IMPLEMENTACIÓN.
SERVICIOS DE INTERNET: MOTORES DE BÚSQUEDA, NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, LISTAS DE CORREOS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, GRUPOS DE NOTICIAS, TELEFONÍA IP,

Perfil del instructor:

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083021
Nombre de la actividad: 1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 554040
Nombre del resultado: 3. EVALUAR LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 554041
Nombre del resultado: 4. OPTIMIZAR LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LA VERIFICACIÓN
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 554042
Nombre del resultado: 2. APLICAR FUNCIONALIDADES DE HERRAMIENTAS Y SERVICIOS TIC, DE ACUERDO CON MANUALES DE USO, PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y BUENAS PRÁCTICAS.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 554043
Nombre del resultado: 1. ALISTAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38858

Nombre de la competencia: COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Criterio de evaluación: RA1
RELACIONA LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES CON SUS LÍNEAS DE AUTORIDAD Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.
CLASIFICA HABITACIONES SEGÚN TIPO, CARACTERÍSTICAS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO.
ELABORA PLAN TRABAJO DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES TENIENDO EN CUENTA ÁREAS A INTERVENIR, FRECUENCIA DE

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS A EJECUTAR. RA2 ELABORA FICHAS TÉCNICAS A PARTIR DE ESPECIFICACIONES DE PRODUCTO Y REQUISITOS NORMATIVOS DE CATEGORIZACIÓN. ESTABLECE NECESIDAD DE RECURSOS FÍSICOS A PARTIR DE PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN Y REQUISITOS DE CATEGORIZACIÓN DEL SERVICIO. SOLICITA SUMINISTROS CON BASE EN PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN, PROCEDIMIENTO Y FICHA TÉCNICA. RA3 VERIFICA LA EJECUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE LIMPIEZA SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA Y LA SUPERFICIE. CONSTATA EL USO DE LOS PRODUCTOS DE ASEO Y DESINFECCIÓN SEGÚN FICHA TÉCNICA, TABLAS DE RENDIMIENTO, TÉCNICAS DE DOSIFICACIÓN Y USO. INSPECCIONA EL ARREGLO DE ÁREAS SEGÚN TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN Y ESTÁNDARES DEL TIPO DE HABITACIÓN. REPORTA LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO Y NOVEDADES DEL ÁREA SEGÚN PROCEDIMIENTO. VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ÓRDENES DE MANTENIMIENTO GENERADAS, SEGÚN PROCEDIMIENTO DE CONTROL. NOTIFICA OBJETOS OLVIDADOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO. RA4 DETERMINA LA CANTIDAD SUMINISTROS Y ACTIVOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO DE ACUERDO CON LA PROYECCIÓN DE OCUPACIÓN DEL HOTEL. ESTABLECE EL FACTOR DE USO DE LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS UTILIZANDO MÉTODOS DE CÁLCULO. DETERMINA STOCK MÍNIMO Y MÁXIMO DE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE OCUPACIÓN, EL FACTOR DE USO Y LAS VARIABLES DE ALMACENAMIENTO. SOLICITA LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON TIPO, NECESIDADES ESTABLECIDAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. EFECTÚA PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN DE SUMINISTROS DE ACUERDO CON LA SOLICITUD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS. ALMACENA SUMINISTROS Y ACTIVOS SIGUIENDO LAS TÉCNICAS DE INVENTARIO Y DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN. DISTRIBUYE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL SERVICIO Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS. VERIFICA EL USO DE SUMINISTROS DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE SERVICIO Y EL NIVEL DE OCUPACIÓN. PROPONE ACCIONES DE MEJORA EN EL MANEJO DE INVENTARIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS. PROVEE RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS
Conocimiento del proceso:	RA1 IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES. DESCRIBIR LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES. TIPIFICAR HABITACIONES. DESCRIBIR CARACTERÍSTICAS DE LAS HABITACIONES. ENUMERAR LOS ESTADOS DE LAS HABITACIONES. RECONOCER ESTÁNDARES DE ACOMODACIÓN Y SERVICIO PARA EL ÁREA. LISTAR LOS ELEMENTOS DE LA DOTACIÓN DE HABITACIONES. IDENTIFICAR NORMATIVIDAD APLICABLE AL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

DESCRIBIR LOS LINEAMIENTOS NORMATIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA EL ÁREA.
LISTAR LOS PROCEDIMIENTOS DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PARA EL ÁREA.
CLASIFICAR LAS RUTINAS DE ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
RECONOCER LAS TÉCNICAS DE TENDIDO DE CAMAS.
DIFERENCIAR LOS TIPOS DE ASEO.
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DE LA PLANEACIÓN DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
INVENTARIAR LAS ZONAS A MANTENER.
ANALIZAR ÍNDICES DE OCUPACIÓN.
DETERMINAR FRECUENCIA DE PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
ESTABLECER LAS RUTINAS DE ARREGLO DE HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS.
DETERMINAR NIVELES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
RECONOCER LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN DE ACTIVIDADES.
RA2
ESTIMAR EL PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
ENTENDER LA IMPORTANCIA DEL PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
ANALIZAR PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
RECONOCER LOS REQUISITOS DE CATEGORIZACIÓN DE HABITACIONES.
CONOCER LAS POLÍTICAS DE ARREGLO DE HABITACIONES.
ENUMERAR LOS TIPOS DE SUMINISTROS.
DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SUMINISTROS.
CONOCER LOS COMPONENTES DE LA FICHA TÉCNICA DE SUMINISTROS.
RECONOCER LAS UNIDADES DE MEDIDA Y PRESENTACIÓN DE LOS SUMINISTROS.
IDENTIFICAR LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
ENUMERAR LOS ACTIVOS DE OPERACIÓN PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
LISTAR LOS REQUERIMIENTOS DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
RA3
MANEJAR PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL ÁREA.
LISTAR ACTIVIDADES A SUPERVISAR.
RECONOCER PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN.
DEFINIR PLAN DE SUPERVISIÓN.
REVISAR LA EJECUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA.
COMPROBAR EL ARREGLO DE HABITACIONES.
REPORTAR ESTADO DE HABITACIONES.
CONOCER LOS PROTOCOLOS DE PRESENTACIÓN Y PORTE DE UNIFORME PARA EL ÁREA.
DILIGENCIAR FORMATOS DE CONTROL DEL ÁREA.
IDENTIFICAR LOS TIPOS DE MANTENIMIENTO.
PRIORIZAR ACCIONES DE MANTENIMIENTO.
SOLICITAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

RA4
RECONOCER LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS.
REVISAR VARIABLES DE ALMACENAMIENTO DISPONIBLES.
REVISAR EL NIVEL DE OCUPACIÓN DEL HOTEL.
ESTABLECER EL FACTOR DE USO ASOCIADO A LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.
REVISAR EL ESTADO DE CANTIDADES MÍNIMAS Y MÁXIMAS.
ESTABLECER LA CANTIDAD DE TIEMPO DE ESPERA.
DEFINIR EL STOCK DE SEGURIDAD DE SUMINISTROS.
DETERMINAR LAS CANTIDADES NECESARIAS DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
CONTEMPLAR EL PERIODO DE TIEMPO ENTRE LA SOLICITUD, COMPRA Y ENTREGA.
DILIGENCIAR LAS LISTAS DE INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
ELABORAR SOLICITUDES DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE ALMACENAMIENTO DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
DEFINIR EL PROCESO DE RECIBO ENTRE EL ALMACÉN Y ÁREA DE ALOJAMIENTO.
RECIBIR LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.
REPORTAR LAS NOVEDADES DE ALMACENAMIENTO.
REVISAR LA ORGANIZACIÓN DE SUMINISTROS Y MATERIALES.
ESTABLECER EL SISTEMA DE ENTREGA DE SUMINISTROS.
ORIENTAR EL ABASTECIMIENTO DE CARROS DE SERVICIO.
MONITOREAR EL USO DE LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.
INSPECCIONAR EL NIVEL DE INVENTARIOS DEL ALMACÉN.
REALIZAR AJUSTES REQUERIDOS EN INVENTARIOS.
REALIZAR INVENTARIOS FÍSICOS.
COMPARAR CANTIDADES EN SISTEMA Y EN ALMACÉN.

Conocimiento del concepto:

RA1
ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES: ESTRUCTURA (LÍNEAS DE AUTORIDAD, FLUJO DE COMUNICACIÓN), FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL.
HABITACIONES: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, ESTÁNDARES DE ACOMODACIÓN Y SERVICIO, ESTADOS, DOTACIÓN SEGÚN TIPO.
NORMATIVA TÉCNICA APLICABLE: NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES, DE SOSTENIBILIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, DE HIGIENE, AMBIENTAL.
PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL ÁREA: LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, ARREGLO DE CAMA, RUTINAS DIARIAS, SEMANALES Y MENSUALES, ASEO GENERAL, A FONDO Y DETALLADO.
PLANEACIÓN DEL ARREGLO HABITACIONES Y ZONAS COMUNES: ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PLAN (INVENTARIO DE ÁREAS, ÍNDICES DE OCUPACIÓN) COMPONENTES DE LA PLANEACIÓN (FRECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES, RESPONSABLES, INDICADORES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD,) CRONOGRAMAS, INSTRUMENTOS (RUTA CRÍTICA, DIAGRAMA DE GANTT).
RA2
PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, UTILIDAD, PROCEDIMIENTO DE ESTIMACIÓN.
CATEGORIZACIÓN HOTELES: REQUISITOS DE PLANTA, DE SERVICIO, DE ACCESIBILIDAD, NORMATIVA, POLÍTICAS DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
SUMINISTROS: DEFINICIÓN, CLASES, ESPECIFICACIONES Y FICHA TÉCNICA, UNIDADES DE MEDIDA Y PRESENTACIÓN, TABLA DE RENDIMIENTO,

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: ACTIVOS DE OPERACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, PROCEDIMIENTO DE REPOSICIÓN Y MANEJO, FICHA TÉCNICA.
LIMPIEZA DE HABITACIÓN Y ZONAS COMUNES: TÉCNICAS PARA MOBILIARIO, ACCESORIOS, CUARTO DE BAÑOS, PISOS, PAREDES Y VENTANAS.
PRODUCTOS DE ASEO Y DESINFECCIÓN: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, FICHA TÉCNICA, TÉCNICAS DE DOSIFICACIÓN Y USO, TABLAS DE RENDIMIENTO.
IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL: PROTOCOLOS DE PORTE DE UNIFORMES, DE PRESENTACIÓN PERSONAL, DE IMAGEN CORPORATIVA.
SUPERVISIÓN: CONCEPTO, TIPOS, ACTIVIDADES SUSCEPTIBLES DE VERIFICACIÓN, TÉCNICAS, DOCUMENTACIÓN DE CONTROL, INFORMES.
MANTENIMIENTO EN EL HOTEL: TIPOS, PERIODICIDAD, PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y CONTROL, DOCUMENTOS DE SOPORTES Y TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO.
OBJETOS OLVIDADOS: DEFINICIÓN, TIPOLOGÍA, PROCEDIMIENTO DE REPORTE Y CONTROL.
RA3
INVENTARIOS: DEFINICIÓN, TIPOS, SISTEMAS O MÉTODOS, NIVELES DE INVENTARIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO, ÁREAS DE ALMACÉN.
CANTIDADES MÍNIMAS Y MÁXIMAS: DEFINICIÓN, STOCK, TIEMPO DE ESPERA, STOCK DE SEGURIDAD.
FACTOR DE USO DE LOS SUMINISTROS: DEFINICIÓN, CÁLCULO.
SOLICITUD DE SUMINISTROS Y ACTIVOS: MÉTODOS DE CÁLCULO DE CANTIDADES A SOLICITAR,
OPERACIONES MATEMÁTICAS APLICADAS, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, DOCUMENTOS DEL PROCESO (REQUISICIÓN), FRECUENCIA DE PEDIDO.
ALMACENAMIENTO: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, ESPACIOS, CARACTERÍSTICAS, NORMATIVA TÉCNICA, TÉCNICA DE ORGANIZACIÓN, VARIABLES Y DOCUMENTOS DE PROCESO DE ALMACENAMIENTO (FORMATOS DE CONTROL, DEVOLUCIONES Y TRASLADOS).
RECEPCIÓN DE SUMINISTROS: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, REPORTES, CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES, CRITERIOS DE DEVOLUCIÓN, NOVEDADES, TÉCNICAS Y NORMATIVA PARA LA

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083021
Nombre de la actividad: 1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 558862
Nombre del resultado: 1. ORGANIZAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES CON BASE EN PROCEDIMIENTOS
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38148

Nombre de la competencia: Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión

Criterio de evaluación:
RA1
CLASIFICA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE SEGÚN SERVICIOS, TIPOLOGÍA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.
CARACTERIZA TARIFAS A PARTIR DEL TIPO DE HABITACIÓN Y EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
DETALLA LOS SERVICIOS TURÍSTICOS OFRECIDOS POR EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE SEGÚN PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
CARACTERIZA REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE CON BASE EN SUS NECESIDADES.
UTILIZA LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO.
VERIFICA LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES Y SERVICIOS CON BASE EN HERRAMIENTAS, ESTADO DE RESERVAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ASIGNA TARIFAS Y SERVICIOS SEGÚN NEGOCIACIÓN CON EL CLIENTE, PORTAFOLIO Y POLÍTICA DEL ESTABLECIMIENTO
COTIZA SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
CIERRA LA VENTA DEL SERVICIO APLICANDO TÉCNICAS Y POLÍTICAS.
RA2
REGISTRA LA RESERVA DE ACUERDO CON DISPONIBILIDAD, PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y CONVENCIONES DE IDENTIFICACIÓN.
GENERA REPORTES DE RESERVAS SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y ESTADO.
CONFIRMA LA RESERVA CON BASE EN PROCEDIMIENTO TÉCNICO, CONDICIONES Y POLÍTICAS.
RA3
RESERVA SERVICIOS HOTELEROS EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
REGISTRA EL HUÉSPED EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
EFECTÚA CARGOS A CUENTAS EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
GENERA REPORTES DE LA OPERACIÓN, EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
RA4
VERIFICA DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN SEGÚN NACIONALIDAD DEL HUÉSPED.
REGISTRA HUÉSPEDES SEGÚN TIPO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
REPORTA INFORMACIÓN DE HUÉSPEDES SEGÚN PROCEDIMIENTO Y NORMATIVA.
RA5
IDENTIFICA EL ENTORNO TURÍSTICO DEL TERRITORIO DE ACUERDO CON SUS ATRACTIVOS Y LA CADENA DE VALOR.
CLASIFICA INFORMACIÓN TURÍSTICA SEGÚN TIPOLOGÍA DE TURISMO.
COMUNICA INFORMACIÓN TURÍSTICA Y GENERAL DEL DESTINO APLICANDO PROTOCOLOS DE SERVICIO.
SUGIERE EN IDIOMA INGLÉS SITIOS DE INTERÉS EN LA CIUDAD DE ACUERDO

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

RECOMIENDA EN INGLÉS ALTERNATIVAS DE TRANSPORTE DISPONIBLE EN LA CIUDAD SEGÚN DISTANCIAS Y PRESUPUESTO DEL CLIENTE.
EXPLICA EN INGLÉS LA MANERA PARA LLEGAR DE UN LUGAR A OTRO DE ACUERDO CON LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA, LAS RUTAS SEGURAS Y LA ESTRUCTURA GRAMATICAL DEL IDIOMA.
DESCRIBE EN INGLES LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS ESTACIONES Y ESTADOS CLIMÁTICOS PROPIOS DE LA CIUDAD, REGIÓN Y PAÍS EMPLEANDO VOCABULARIO Y ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL IDIOMA.
SUMINISTRA EN IDIOMA INGLÉS INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS Y PRODUCTOS HOTELEROS DE ACUERDO CON EL INTERÉS O NECESIDAD DEL CLIENTE.
OFRECE EN LENGUA INGLESA ALTERNATIVAS DE PAQUETES TURÍSTICOS DE ACUERDO CON LOS DIFERENTES TIPOS DE TURISMO DISPONIBLES EN LA CIUDAD.
COMUNICA EN LENGUA INGLESA EL ESTADO DEL PEDIDO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON EL TIEMPO VERBAL EN QUE SE PRODUCE EL REQUERIMIENTO.
RA6
DESCRIBE EN LENGUA INGLESA LOS TIPOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CONFORME CON SUS CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL MISMO
RELACIONA EN IDIOMA INGLÉS LOS CARGOS DE ACUERDO CON FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL MISMO.
DESCRIBE EN LENGUA INGLESA PERFILES DE CARGO SEGÚN PROFESIÓN Y EXPERIENCIA.
PRESENTA EN IDIOMA INGLÉS LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DEL CLIENTE.
OFRECE EN LENGUA INGLESA LOS SERVICIOS CON BASE EN TEMPORADAS, CARACTERÍSTICAS DE ESTOS Y CONDICIONES DE RESERVACIÓN.
PROPONE EN IDIOMA INGLÉS ALTERNATIVAS DE SERVICIOS DE ACUERDO CON TEMPORADAS Y TARIFAS.
NOMBRA EN EL IDIOMA INGLÉS VALORES DE ACUERDO CON LAS REGLAS DE CONSTRUCCIÓN DE LOS MISMOS.
OFRECE EN LENGUA INGLESA SERVICIOS Y TARIFAS DE ACUERDO CON LAS VARIABLES DE CADA OFERTA.
TOMA EN INGLÉS RESERVACIONES UTILIZANDO EL LENGUAJE TÉCNICO, LAS ESTRUCTURAS DE LA GRAMÁTICA Y LA FONÉTICA DEL IDIOMA.
REALIZA PROCESO DE CHECK IN CON BASE EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL CLIENTE EN LENGUA INGLESA.
ENTABLA UN DIÁLOGO EN LENGUA INGLESA PARA EL REGISTRO DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON FORMATO ESTABLECIDO.
ATIENDE LOS REQUERIMIENTOS ESPECIALES DEL CLIENTE SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO.
EXPLICA LAS RUTINAS DEL SERVICIO EN LENGUA INGLESA SEGÚN EL TIEMPO GRAMATICAL ESPECÍFICO.
DESCRIBE EN INGLÉS LAS ACTIVIDADES EN LAS ÁREAS DEL HOTEL DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
ELABORA FOLLETOS INFORMATIVOS EN LENGUA INGLESA DE LAS ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO SEGÚN LA ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL MODO IMPERATIVO.
EXPLICA EN INGLÉS EL PROTOCOLO DE USO DE ÁREAS Y SERVICIOS EMPLEANDO ADJETIVOS DESCRIPTIVOS.
PRESENTA EN LENGUA INGLESA CUADRO INFORMATIVO DE HORARIOS Y ACTIVIDADES DISPONIBLES EN LA OFERTA DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	REALIZA EL CHECK OUT DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO. MANEJA SITUACIONES ESPECIALES EN EL CHECK OUT DE ACUERDO A POLÍTICAS ESTABLECIDAS. EVALÚA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN POLÍTICAS DE LA EMPRESA. REPORTA LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. RA8 ASIGNA LOS RECURSOS TENIENDO EN CUENTA PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y TIPO DE SERVICIO. PROGRAMA ACTIVIDADES SEGÚN PROCEDIMIENTO DEL ÁREA IDENTIFICA LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS Y SITIOS DE INTERÉS DE LA REGIÓN. APLICA PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DEL PQRS, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN ANALIZA REPORTES GENERADOS DE ACUERDO CON LAS METAS, INDICADORES Y CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVIDAD REVISA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ACORDE A LA INFORMACIÓN GENERADA EN EL ÁREA. DETERMINA ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO A PLANEACIÓN Y
Conocimiento del proceso:	RA1 IDENTIFICAR LOS TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. RELACIONAR LAS ÁREAS FUNCIONALES DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CON EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS. IDENTIFICAR FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE RESERVAS. RECONOCER LOS SERVICIOS Y ÁREAS FÍSICAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. DISTINGUIR TIPOS DE HABITACIONES. DIFERENCIAR TIPOS DE TARIFA, PLANES HOTELEROS Y DESCUENTOS. CONOCER LA ESTRUCTURA EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS. DESCRIBIR SERVICIOS HOTELEROS Y TURÍSTICOS INCLUIDOS EN EL PORTAFOLIO. DIFERENCIAR LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE. APLICAR PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA. RECONOCER LOS TIPOS DE CLIENTES. DETERMINAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE. PRESENTAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS. INFORMAR TARIFAS, PLANES Y DESCUENTOS. REVISAR LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES Y SERVICIOS. UTILIZAR HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DE DISPONIBILIDAD. IDENTIFICAR TIPOS Y ESTADOS DE LA RESERVA. USAR TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN. ELABORAR LA COTIZACIÓN DE SERVICIOS. REALIZAR DIÁLOGOS DE VENTA PARA LA NEGOCIACIÓN. APLICAR TÉCNICAS DE VENTA. SOLICITAR GARANTÍA DE RESERVA. RA2 CORROBORAR LA VENTA DEL SERVICIO. VALIDAR LA GARANTÍA DE LA RESERVA. IDENTIFICAR CANAL DE RESERVA. ESTABLECER DISPONIBILIDAD DE HABITACIÓN Y SERVICIOS. UTILIZAR LAS CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN DE RESERVAS. EFECTUAR PROCEDIMIENTO DE RESERVA, CONFIRMACIÓN, MODIFICACIÓN,

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

CANCELACIÓN O ANULACIÓN.
INFORMAR CONDICIONES Y POLÍTICAS DE RESERVAS.
RA3
CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
IDENTIFICAR LOS MÓDULOS OPERACIONALES DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
EJECUTAR LAS FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE RESERVAS, REGISTRO Y CAJA.
VERIFICAR LA INFORMACIÓN INGRESADA EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
CUMPLIR CON LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.
RA4
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA DEL ÁREA DE RECEPCIÓN.
DESCRIBIR LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE RECEPCIÓN.
TIPIFICAR HUÉSPEDES.
RECONOCER LOS PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE.
ALISTAR LOS COMPONENTES DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN.
EXPLICAR PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL SECTOR HOTELERO Y TURÍSTICO PARA NACIONALES Y EXTRANJEROS.
RECONOCER LOS DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN LEGALMENTE ACEPTADOS.
EFECTUAR PROCEDIMIENTOS DE CHECK IN.
GENERAR REPORTES DEL INGRESO DE HUÉSPEDES.
RA5
RECONOCER LOS COMPONENTES DEL SECTOR TURÍSTICO.
RECONOCER ATRACTIVOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL TERRITORIO.
RECOPILAR INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL ENTORNO LOCAL.
RECOMENDAR LA VISITA A ATRACTIVOS TURÍSTICOS LOCALES.
INFORMA SOBRE ASPECTOS TURÍSTICOS Y CULTURALES DEL DESTINO
OFRECER AL CLIENTE SERVICIOS TURÍSTICOS Y CONEXOS DEL DESTINO.
DAR ORIENTACIONES DE UBICACIÓN, HORARIO Y TRANSPORTE.
INDICAR PRECAUCIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL ENTORNO.
DESCRIBIR EN INGLÉS LOS SITIOS DE INTERÉS DEL TERRITORIO.
INFORMAR EN LENGUA INGLES SOBRE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE DISPONIBLES EN EL TERRITORIO.
SEÑALAR EN IDIOMA INGLÉS LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LUGARES DE INTERÉS EN LA CIUDAD.
SUMINISTRAR EN INGLES RUTAS ALTERNATIVAS DE DESPLAZAMIENTO AL INTERIOR Y EXTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO.
INFORMAR EN INGLÉS AL CLIENTE SOBRE LOS ESTADOS CLIMÁTICOS
OFRECER EN LENGUA INGLESA ALTERNATIVAS DE ACTIVIDADES RECREATIVAS, LÚDICAS, SOCIALES Y CULTURALES DISPONIBLES EN LA CIUDAD.
SEÑALAR EN INGLES LOS TIPOS DE TURISMO EXISTENTES EN LA CIUDAD.
CARACTERIZAR ACTIVIDADES EN PROGRESO EN EL MOMENTO DE LA INTERLOCUCIÓN.
RA6
IDENTIFICAR LOS TIPOS Y CATEGORÍAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
RECONOCER LAS ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CARACTERIZAR CARGOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CONOCER LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

EXPLICAR EN IDIOMA INGLÉS LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO.
DESCRIBIR EN LENGUA INGLESA LOS TIPOS DE HABITACIONES.
EXPLICAR EN INGLÉS LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES HOTELEROS.
EXPONER EN LENGUA INGLESA LAS OPCIONES DE ALOJAMIENTO Y SERVICIOS.
DELETREAR EN INGLES CÓDIGOS Y ABREVIATURAS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.
DESCRIBIR EN IDIOMA INGLÉS TARIFAS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.
RECONOCER EL ALFABETO DE LA LENGUA INGLESA.
DELETREAR EN INGLES NOMBRES Y APELLIDOS.
SOLICITAR EN INGLÉS DATOS PERSONALES Y DOCUMENTOS LEGALES DE IDENTIFICACIÓN Y PAGO.
DISCUTIR EN LENGUA INGLESA LOS RANGOS DE ESTADÍA.
DESCRIBIR RUTINAS DEL SERVICIO DEL ESTABLECIMIENTO.
ORIENTAR AL HUÉSPED EN IDIOMA INGLES LA UBICACIÓN, HORARIOS Y REGLAMENTOS DEL ESTABLECIMIENTO.
DESCRIBIR EN LENGUA INGLESA LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS HOTELEROS.
PROPORCIONAR INSTRUCCIONES EN INGLÉS PARA EL USO DE LOS SERVICIOS HOTELEROS.
PRESENTAR DISPONIBILIDAD HORARIA DE CADA ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO.
RA7
ANALIZAR LA INFORMACIÓN DE SALIDA DEL HUÉSPED.
MANEJAR SITUACIONES ESPECIALES EN EL CHECK OUT.
VERIFICAR INVENTARIOS DE LA HABITACIÓN.
REGISTRAR LA ENTREGA DE LA HABITACIÓN.
OFRECER SERVICIOS DE POSTVENTA AL HUÉSPED.
REGISTRAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES.
GENERAR REPORTES DE SALIDA DE HUÉSPEDES
RA8
PLANEAR RECURSOS PARA LA OPERACIÓN DEL ÁREA.
ELABORAR PLAN DE ACTIVIDADES
SUPERVISAR EL PROCESO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.
APLICAR PROTOCOLOS, PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES.

Conocimiento del concepto:

RA1
ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJES: DEFINICIÓN, HISTORIA Y EVOLUCIÓN, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, NORMATIVA DE FORMALIZACIÓN, NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES HOTELERA.
ÁREA DE RESERVAS: FUNCIONES, SISTEMAS DE RESERVA CUALIDADES DEL PERSONAL DE RESERVAS
SERVICIOS TURÍSTICOS: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
HABITACIONES HOTELERAS: TIPO DE HABITACIONES, ACOMODACIÓN Y SERVICIOS, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN.
TARIFAS: DEFINICIÓN, TIPOS, PLANES, TEMPORADAS, DESCUENTOS, CRITERIOS DE APLICACIÓN, TÉCNICAS DE FIJACIÓN Y NEGOCIACIÓN, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN
PORTAFOLIO DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, COMPONENTES, ESTRUCTURA, TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN Y MANEJO.
SERVICIO AL CLIENTE: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTÁNDARES, TIPOS,

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

CADENA DE VALOR, MOMENTOS DE VERDAD, IMPORTANCIA, POLÍTICA.
COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, TÉCNICAS, COMUNICACIÓN EFECTIVA, CANALES DE COMUNICACIÓN, HABILIDADES COMUNICATIVAS.
CLIENTES, VIAJEROS, PASAJEROS Y USUARIOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, TEORÍA DE LAS NECESIDADES, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES ESPECIALES, MOTIVACIONES DE COMPRA, HÁBITOS Y TENDENCIAS DE CONSUMO, INCIDENCIA DE LA CULTURA EN EL COMPORTAMIENTO.
RESERVAS: CONCEPTO, TIPOS, ESTADOS, COMPONENTES, CONTROL DE DISPONIBILIDAD, VOCABULARIO TÉCNICO, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN, POLÍTICAS, HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL.
COTIZACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y PROCEDIMIENTO.
NEGOCIACIÓN: TIPOS, ETAPAS, TÉCNICAS.
VENTA: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, MANEJO DE OBJECIONES, CIERRE DE LA VENTA, POLÍTICAS.
RA2
CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN DE RESERVAS: ALFABETO AERONÁUTICO, CÓDIGOS AERONÁUTICOS.
CANALES DE RESERVA: DEFINICIÓN, TIPOS (TELEFÓNICA, CORREO ELECTRÓNICO, INTERNET, AGENCIAS DE VIAJES ON LINE, AGENCIAS DE VIAJES, SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL, SISTEMA CENTRAL DE RESERVA), VENTAJAS Y DESVENTAJAS.
GARANTÍA DE RESERVA: POLÍTICAS,
PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE: RESERVA, CONFIRMACIÓN, MODIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y ANULACIÓN.
TRATAMIENTO DE LA RESERVA: CONDICIONES Y POLÍTICAS.
REPORTES: ROOMING LIST, WAITING LIST, FORECAST, OVERBOOKING, NO SHOW.
RA3
SOFTWARE HOTELERO: FUNCIONES, OPERACIONES, ROLES, CARACTERÍSTICAS, INSTRUCTIVOS, PROTOCOLOS, MANUAL DE USUARIO, MÓDULOS OPERACIONALES (RECEPCIÓN, RESERVA, REGISTRO, CAJA, HABITACIONES), BASES DE DATOS.
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: POLÍTICAS DE USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS, POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.
RA4
RECEPCIÓN HOTELERA: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA, FUNCIONES, RESPONSABILIDADES, PERFIL DE CARGOS, RELACIONES CON OTROS DEPARTAMENTOS DEL HOTEL.
HUÉSPED: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS,
REGISTRO HOTELERO: NATURALEZA JURÍDICA, COMPONENTES, OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL HOTELERO, OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL HUÉSPED.
CHECK-IN: DEFINICIÓN, ELEMENTOS DE ENTRADA (RESERVAS DEL DÍA, DISPONIBILIDAD, INFORME DE OCUPACIÓN), NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN LEGALMENTE ACEPTADOS Y CARACTERÍSTICAS, NORMATIVA APLICABLE PARA NACIONALES Y EXTRANJEROS, CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE HABITACIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA HUÉSPEDES INDIVIDUALES, GRUPOS Y EXTRANJEROS, REPORTES (ENTREGA DE TURNO, BITÁCORAS)
PROTOCOLOS INTERNOS: PORTE DEL UNIFORME, PRESENTACIÓN PERSONAL, TRATO CON EL HUÉSPED Y USO DE ÁREAS DEL HOTEL.
RA5

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

ATRACTIVO TURÍSTICO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, BIENES Y RECURSOS, ZONAS TURÍSTICAS, CARACTERÍSTICAS, IMPORTANCIA, UBICACIÓN, HORARIOS Y TARIFAS, RECOMENDACIONES PARA LA VISITA Y DE SEGURIDAD.
FUENTES DE INFORMACIÓN: CALIDAD, TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALIDACIÓN.
UBICACIÓN ESPACIAL: CONCEPTO, PUNTOS CARDINALES, TÉCNICAS DE UBICACIÓN Y ORIENTACIÓN, PUNTOS DE REFERENCIACIÓN EN EL DESTINO, MAPAS TURÍSTICOS.
PLACES IN THE CITY.
MEANS OF TRANSPORT.
THERE IS/ARE.
GIVING DIRECTIONS.
CARDINAL POINTS: READING MAPS AND PLANS.
REFERENTIAL POINTS AND LANDMARKS.
PREPOSITIONS OF PLACE.
PREPOSITIONS OF MOVEMENT.
WEATHER CONDITIONS AND NATURE.
LEISURE TIME: TOURS & PLANS.
HOBBIES VOCABULARY.
AFFECTION VERBS FOR PREFERENCES.
TYPES OF TOURISM.
PRESENT CONTINUOUS.
COMPARATIVE AND SUPERLATIVE ADJECTIVES
RA6
JOBS AND PROFESSIONS IN THE TOURISTIC SECTOR.
LODGING: CLASS, CATEGORY, TYPES, CHARACTERISTICS, GEOGRAPHICAL LOCATIONS, HOTEL AREAS.
ORGANIZATIONAL STRUCTURE: ORGANIGRAM, CHARGE, FUNCTIONS, RESPONSABILITIES, PROFILES.
SERVICES: TYPES, REGULAR CONDITIONS OF USE, PAYMENT CONDITIONS, SCHEDULE.
ACCOMODATION: TYPES, BEDROOM TYPES.
ACCOMODATION PLANS: COD, ABBREVIATIONS.
SEASONS (HIGH- LOW).
RATES: CONCEPT, PLANS, BUNDLES, DISCOUNTS.
COMPARATIVE-SUPERLATIVE.
SPELLING NAMES, SURNAMES AND TITLES.
NUMBERS: CARDINAL AND ORDINAL.
MATHEMATICAL EXPRESSIONS.
RESERVATION: CATEGORIES, CONDITIONS, FEES, CANCELLATION POLICIES.
SIMPLE PRESENT.
PERSONAL INFORMATION: COUNTRIES AND NATIONALITIES, DOCUMENTS, ADDRESS, TELEPHONE NUMBER, PURPOSE OF TRIP, CREDIT CARD NUMBER, E-MAIL, SCHEDULES, MARITAL STATUS.
DATES: IN -OUT, BIRTHDAY.
TYPES OF CLIENTS.
SPECIAL REQUIREMENTS.
PROBLEMS AND COMPLAINTS.
HOTEL AREAS: FURNITURE & ELECTRONIC DEVICES.
DEMONSTRATIVES.
DESCRIPTIVE ADJECTIVES FOR PLACES.
IMPERATIVES FOR BASIC INSTRUCTIONS.
TIMETABLES.
HOTEL AREAS: FURNITURE & ELECTRONIC DEVICES.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: DESCRIPTIVE ADJECTIVES FOR PLACES.
IMPERATIVES FOR BASIC INSTRUCTIONS.
TIMETABLES.
RA7
CHECK OUT: DEFINICIÓN, ELEMENTOS DE SALIDA (HORARIOS, ENTREGA DE LA HABITACIÓN, LLAVES), PROCEDIMIENTO DE RECIBO DE HABITACIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA HUÉSPEDES INDIVIDUALES, GRUPOS Y EXTRANJEROS, SITUACIONES ESPECIALES EN EL MOMENTO DEL CHECK OUT (FALTANTES, DAÑOS, CARENCIA DE MEDIOS DE PAGO), EVALUACIÓN DEL SERVICIO, REPORTES.
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
RA8
RECURSOS: CONCEPTO, TIPOS, MANEJO
ACTIVIDADES RECEPCIÓN: METAS DE DEPARTAMENTO (OCUPACIÓN, SATISFACCIÓN HUÉSPEDES), ASIGNACIÓN DE FUNCIONES
ADMINISTRACIÓN: ROL DEL SUPERVISOR, HERRAMIENTAS DE PROGRAMACIÓN DE RECURSOS
REPORTES: TIPOS (OCUPACIÓN, CAJA, VENTAS, ESTADO DE HABITACIONES, MIGRACIÓN)
INDICADORES: CONCEPTO
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: METAS, INDICADORES

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083021
Nombre de la actividad: 1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565502
Nombre del resultado: 5. BRINDAR EN ESPAÑOL E INGLÉS INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO SEGÚN EL CONTEXTO LOCAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 565505
Nombre del resultado: 1. OFRECER SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON PORTAFOLIO, TIPO DE HOTEL Y PROTOCOLOS.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37714

Nombre de la competencia: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA

Criterio de evaluación:
RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN INTERACCIONES ORALES DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADAS CON CLARIDAD Y UNA VELOCIDAD PROMEDIO.
RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN TEXTOS ESCRITOS DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADOS CON CLARIDAD.
COMPRENDE INFORMACIÓN CONCRETA RELATIVA A TEMAS COTIDIANOS Y LABORALES EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS.
DESCRIBE DE MANERA SENCILLA Y CLARA ASUNTOS, ACCIONES, EXPERIENCIAS, SENTIMIENTOS, PLANES RELACIONADOS CON TEMAS DE SU INTERÉS Y COTIDIANIDAD, SIGUIENDO UNA SECUENCIA LINEAL DE ELEMENTOS.
OFRECE BREVES RAZONAMIENTOS Y EXPLICACIONES DE OPINIONES, PLANES Y ACCIONES.
SE COMUNICA DE MANERA EFICAZ EN TORNO A TEMÁTICAS COTIDIANAS Y LABORALES SENCILLAS HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO.
BRINDA SOLUCIÓN A UN PROBLEMA SENCILLA HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO.
ENLAZA UNA SERIE DE ELEMENTOS BREVES, CONCRETOS Y SENCILLOS PARA CREAR UNA SECUENCIA COHESIONADA Y LINEAL.
HACE USO DE VOCABULARIO RELACIONADO CON FAMILIA, AFICIONES E INTERESES, TRABAJO, VIAJES Y HECHOS DE ACTUALIDAD, EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS.
SIGUE INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
HACE USO DE TÉRMINOS Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁMBITO LABORAL ESPECÍFICO.
ES CAPAZ DE HACER UNA PRESENTACIÓN BREVE Y PREPARADA SOBRE UN TEMA DENTRO DE SU ESPECIALIDAD CON LA SUFICIENTE CLARIDAD COMO PARA QUE SE PUEDA SEGUIR SIN DIFICULTAD LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO Y CUYAS IDEAS PRINCIPALES ESTÁN EXPLICADAS CON UNA RAZONABLE PRECISIÓN.
PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS EN CONTEXTOS SOCIALES ORALES Y ESCRITOS.

Conocimiento del proceso:
ESTABLECER LAS DIFERENCIAS ENTRE PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINUO EN TEXTOS SENCILLOS.
PLANEAR UN ITINERARIO USANDO EL PRESENTE CONTINUO PARA LA ORGANIZACIÓN DE VIAJES, EVENTOS Y/O CELEBRACIONES.
DESCRIBIR HABITACIONES, CASAS O LUGARES DE TRABAJO USANDO PRONOMBRES POSESIVOS, PREPOSICIONES DE LUGAR, ADJETIVOS CALIFICATIVOS Y VOCABULARIO ESPECÍFICO.
IDENTIFICAR LAS EDIFICACIONES Y LOS LUGARES DE INTERÉS REGIONAL, NACIONAL E INTERNACIONAL.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

SUMINISTRAR INFORMACIÓN SOBRE LA UBICACIÓN Y LA MANERA DE LLEGAR A UN LUGAR DETERMINADO.
ESTABLECER DIFERENCIAS Y SIMILITUDES ENTRE PERSONAS, LUGARES O COSAS.
NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES EN EL TIEMPO PASADO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO.
ESCRIBIR TEXTOS SENCILLOS EN ORDEN CRONOLÓGICO SOBRE ACONTECIMIENTOS PASADOS.
REALIZAR UNA INVITACIÓN FORMAL A UN EVENTO EMPLEANDO LAS ESTRUCTURAS DEL FUTURO Y WOULD LIKE TO.
HABLAR DE PLANES FUTUROS PARA SU TRABAJO Y SU CARRERA.
NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL TIEMPO PASADO, PERFECTO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO.
EXPRESAR HECHOS REALES Y POSIBLES ACERCA DE DIVERSOS EVENTOS O SITUACIONES DEL ENTORNO.
OFRECER SOLUCIÓN A SITUACIONES PARTICULARES EN SU ÁREA OCUPACIONAL.
PARTICIPAR EN UNA LLAMADA TELEFÓNICA (SALUDAR, PREGUNTAR, RESOLVER PREGUNTAS).
HACER PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS.
RESPONDER A PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS.
EXPRESAR INSEGURIDAD SOBRE ALGUNA CUESTIÓN U OPINIÓN
ESCRIBIR INFORMES Y REPORTES LABORALES UTILIZANDO FRASES CONCRETAS Y UNA INTRODUCCIÓN, DESARROLLO Y CONCLUSIÓN.
DESCRIBIR EL PROCESO DE PREPARACIÓN Y EJECUCIÓN DE UNA ACTIVIDAD DE SU QUEHACER LABORAL.
DAR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
SEGUIR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
EXPONER LAS ACCIONES Y FUNCIONES RELACIONADAS CON SU CARGO.
PUNTUALIZAR LAS LABORES ESPECÍFICAS QUE DESARROLLA EN SU LUGAR DE TRABAJO, HACIENDO USO DE VOCABULARIO ADECUADO.
RECONOCER LOS FONEMAS DEL SISTEMA VOCÁLICO INGLÉS.
ESTABLECER DIFERENCIAS ENTRE DIVERSOS SONIDOS COMUNES DEL INGLÉS.
PRONUNCIAR TÉRMINOS Y FRASES HACIENDO USO DE LAS REGLAS DE LA ACENTUACIÓN Y ENTONACIÓN ADECUADA PARA ESTE NIVEL DE FORMACIÓN.
HACER USO DE ESTRATEGIAS META COGNITIVAS COMO EL USO DE

Conocimiento del concepto:

GRAMÁTICA
PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINÚO.
PRESENTE CONTINUO: (USO PARA PLANES Y ACUERDOS)
PRONOMBRES POSESIVOS.
PREPOSICIONES DE LUGAR (REVISIÓN)
PREPOSICIONES DE MOVIMIENTO.
ADJETIVOS.
COMPARATIVOS.
FORMAS VERBALES EN EL PASADO SIMPLE (REGULAR VERBS AND IRREGULAR VERBS)
USED TO.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

PASADO CONTINÚO.
PASADO SIMPLE Y PASADO CONTINUO.
FUTURO CON LAS FORMULAS: WILL, BE GOING TO
WOULD LIKE TO.
DIFERENCIA ENTRE PRESENTE PERFECTO Y PASADO SIMPLE.
CONDICIONAL ZERO Y FIRTS.
WOULD RATHER (USO Y CONTEXTO)
HAD BETTER, SHOULD, I THINK (THAT), I CONSIDER (THAT), MUST, COULD.
SUPERLATIVOS (USO Y CONTEXTO)
ADVERBIOS DE FORMA Y MANERA.
CONECTORES.
VERBOS FRASALES COMUNES.
CLÁUSULAS DE RELATIVO.
IMPERATIVO PARA DAR INSTRUCCIONES.
CONDICIONAL ZERO (IF, WHEN)

VOCABULARIO
ACTIVIDADES DEL TIEMPO LIBRE.
CELEBRACIONES, COSTUMBRES Y TRADICIONES.
CUARTOS, LUGARES EN UNA CASA Y SUS OBJETOS.
TIENDAS Y LUGARES EN LA CIUDAD Y LOS PUEBLOS.
EDIFICACIONES Y CONSTRUCCIONES
APARIENCIA DE LAS PERSONAS COMPORTAMIENTOS Y PERSONALIDADES
CUALIDADES Y DEFECTOS PERSONALES
EXPRESIONES DE TIEMPO EN EL PASADO Y FUTURO.
REUNIONES FAMILIARES, ACTIVIDADES DE LA INFANCIA, EVENTOS HISTÓRICOS.
WHEN Y WHILE
NÚMEROS ORDINALES Y CARDINALES
CONECTORES (MEANWHILE, SUDDENLY, HOWEVER, THEN, AFTER)
EVENTOS FORMALES (CONGRESOS, CONFERENCIAS)
PREPOSICIONES DE TIEMPO (IN, ON, AT) EN DIFERENTES CONTEXTOS.
ADVERBIOS (YET, STILL, EVER, ALREADY, JUST, LATELY)
SINCE FOR Y AGO
VOCABULARIO DE VIAJES
FENÓMENOS NATURALES
EXPRESIONES DE CORTESÍA PARA INTERCAMBIAR OPINIONES
EXPRESIONES IDIOMÁTICAS COMUNES EN CONTEXTOS LABORALES.
TERMINOLOGÍA TÉCNICA OCUPACIONAL
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
CONECTORES DE SECUENCIA
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁREA OCUPACIONAL
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES EN EL ÁREA OCUPACIONAL
ELECTRODOMÉSTICOS, MAQUINARIA, INSUMOS Y EQUIPAMIENTO
LUGARES DE TRABAJO.

PRONUNCIACIÓN
SUJETO + CONTRACCIONES CON AUXILIARES
ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
REGLA DE PRONUNCIACIÓN --‐ED ENDING, VOICED CONSONANTS VS VOICELESS CONSONANTS.
ENTONACIÓN DE FONEMAS DE SUSTANTIVOS PLURALES.
FONEMAS VOCÁLICOS

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
ACENTUACIÓN DE ÉNFASIS
REDUCCIÓN VOCÁLICA
INTERNATIONAL PHONETIC ALPHABET (RECONOCIMIENTO DE LOS SÍMBOLOS Y SU PRONUNCIACIÓN)
ELEVACIÓN Y CAÍDA DE LA ENTONACIÓN EN DIFERENTES TIPOS DE FRASES
CONEXIÓN Y ELISIÓN DE SONIDOS CON LOS SUPERLATIVOS

ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE
USO DE ORGANIZADORES GRÁFICOS (DIAGRAMAS DE FLUJO, MAPAS CONCEPTUALES, MAPAS MENTALES, ENTRE OTROS)
USO DE TARJETAS DIDÁCTICAS O FLASHCARDS
USO DE PORTAFOLIOS

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083021
Nombre de la actividad: 1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565552
Nombre del resultado: 1. COMPRENDER INFORMACIÓN SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES Y FUTURAS A TRAVÉS DE INTERACCIONES SOCIALES DE FORMA ORAL Y ESCRITA.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38148

Nombre de la competencia: Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión

Criterio de evaluación: RA1
CLASIFICA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE SEGÚN SERVICIOS, TIPOLOGÍA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.
CARACTERIZA TARIFAS A PARTIR DEL TIPO DE HABITACIÓN Y EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
DETALLA LOS SERVICIOS TURÍSTICOS OFRECIDOS POR EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE SEGÚN PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
CARACTERIZA REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE CON BASE EN SUS NECESIDADES.
UTILIZA LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO.
VERIFICA LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES Y SERVICIOS CON BASE EN

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

COTIZA SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
CIERRA LA VENTA DEL SERVICIO APLICANDO TÉCNICAS Y POLÍTICAS.
RA2
REGISTRA LA RESERVA DE ACUERDO CON DISPONIBILIDAD, PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y CONVENCIONES DE IDENTIFICACIÓN.
GENERA REPORTES DE RESERVAS SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y ESTADO.
CONFIRMA LA RESERVA CON BASE EN PROCEDIMIENTO TÉCNICO, CONDICIONES Y POLÍTICAS.
RA3
RESERVA SERVICIOS HOTELEROS EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
REGISTRA EL HUÉSPED EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
EFECTÚA CARGOS A CUENTAS EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
GENERA REPORTES DE LA OPERACIÓN, EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
RA4
VERIFICA DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN SEGÚN NACIONALIDAD DEL HUÉSPED.
REGISTRA HUÉSPEDES SEGÚN TIPO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
REPORTA INFORMACIÓN DE HUÉSPEDES SEGÚN PROCEDIMIENTO Y NORMATIVA.
RA5
IDENTIFICA EL ENTORNO TURÍSTICO DEL TERRITORIO DE ACUERDO CON SUS ATRACTIVOS Y LA CADENA DE VALOR.
CLASIFICA INFORMACIÓN TURÍSTICA SEGÚN TIPOLOGÍA DE TURISMO.
COMUNICA INFORMACIÓN TURÍSTICA Y GENERAL DEL DESTINO APLICANDO PROTOCOLOS DE SERVICIO.
SUGIERE EN IDIOMA INGLÉS SITIOS DE INTERÉS EN LA CIUDAD DE ACUERDO CON LAS PREFERENCIAS DEL CLIENTE Y LAS ESTRUCTURAS GRAMATICALES PROPIAS DEL IDIOMA.
SUMINISTRA INFORMACIÓN EN INGLÉS ACERCA DE LUGARES DE INTERÉS EMPLEANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL IDIOMA.
RECOMIENDA EN INGLÉS ALTERNATIVAS DE TRANSPORTE DISPONIBLE EN LA CIUDAD SEGÚN DISTANCIAS Y PRESUPUESTO DEL CLIENTE.
EXPLICA EN INGLÉS LA MANERA PARA LLEGAR DE UN LUGAR A OTRO DE ACUERDO CON LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA, LAS RUTAS SEGURAS Y LA ESTRUCTURA GRAMATICAL DEL IDIOMA.
DESCRIBE EN INGLES LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS ESTACIONES Y ESTADOS CLIMÁTICOS PROPIOS DE LA CIUDAD, REGIÓN Y PAÍS EMPLEANDO VOCABULARIO Y ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL IDIOMA.
SUMINISTRA EN IDIOMA INGLÉS INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS Y PRODUCTOS HOTELEROS DE ACUERDO CON EL INTERÉS O NECESIDAD DEL CLIENTE.
OFRECE EN LENGUA INGLESA ALTERNATIVAS DE PAQUETES TURÍSTICOS DE ACUERDO CON LOS DIFERENTES TIPOS DE TURISMO DISPONIBLES EN LA CIUDAD.
COMUNICA EN LENGUA INGLESA EL ESTADO DEL PEDIDO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON EL TIEMPO VERBAL EN QUE SE PRODUCE EL REQUERIMIENTO.
RA6
DESCRIBE EN LENGUA INGLESA LOS TIPOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CONFORME CON SUS CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL MISMO

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

RESPONSABILIDADES DEL MISMO.
DESCRIBE EN LENGUA INGLESA PERFILES DE CARGO SEGÚN PROFESIÓN Y EXPERIENCIA.
PRESENTA EN IDIOMA INGLÉS LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DEL CLIENTE.
OFRECE EN LENGUA INGLESA LOS SERVICIOS CON BASE EN TEMPORADAS, CARACTERÍSTICAS DE ESTOS Y CONDICIONES DE RESERVACIÓN.
PROPONE EN IDIOMA INGLÉS ALTERNATIVAS DE SERVICIOS DE ACUERDO CON TEMPORADAS Y TARIFAS.
NOMBRA EN EL IDIOMA INGLÉS VALORES DE ACUERDO CON LAS REGLAS DE CONSTRUCCIÓN DE LOS MISMOS.
OFRECE EN LENGUA INGLESA SERVICIOS Y TARIFAS DE ACUERDO CON LAS VARIABLES DE CADA OFERTA.
TOMA EN INGLÉS RESERVACIONES UTILIZANDO EL LENGUAJE TÉCNICO, LAS ESTRUCTURAS DE LA GRAMÁTICA Y LA FONÉTICA DEL IDIOMA.
REALIZA PROCESO DE CHECK IN CON BASE EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL CLIENTE EN LENGUA INGLESA.
ENTABLA UN DIÁLOGO EN LENGUA INGLESA PARA EL REGISTRO DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON FORMATO ESTABLECIDO.
ATIENDE LOS REQUERIMIENTOS ESPECIALES DEL CLIENTE SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO.
EXPLICA LAS RUTINAS DEL SERVICIO EN LENGUA INGLESA SEGÚN EL TIEMPO GRAMATICAL ESPECÍFICO.
DESCRIBE EN INGLÉS LAS ACTIVIDADES EN LAS ÁREAS DEL HOTEL DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
ELABORA FOLLETOS INFORMATIVOS EN LENGUA INGLESA DE LAS ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO SEGÚN LA ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL MODO IMPERATIVO.
EXPLICA EN INGLÉS EL PROTOCOLO DE USO DE ÁREAS Y SERVICIOS EMPLEANDO ADJETIVOS DESCRIPTIVOS.
PRESENTA EN LENGUA INGLESA CUADRO INFORMATIVO DE HORARIOS Y ACTIVIDADES DISPONIBLES EN LA OFERTA DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO.
RA7
REALIZA EL CHECK OUT DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
MANEJA SITUACIONES ESPECIALES EN EL CHECK OUT DE ACUERDO A POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
EVALÚA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
REPORTA LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
RA8
ASIGNA LOS RECURSOS TENIENDO EN CUENTA PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y TIPO DE SERVICIO.
PROGRAMA ACTIVIDADES SEGÚN PROCEDIMIENTO DEL ÁREA
IDENTIFICA LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS Y SITIOS DE INTERÉS DE LA REGIÓN.
APLICA PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DEL PQRS, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
ANALIZA REPORTES GENERADOS DE ACUERDO CON LAS METAS, INDICADORES Y CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVIDAD
REVISA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ACORDE A LA INFORMACIÓN GENERADA EN EL ÁREA.

Conocimiento del proceso:

RA1
IDENTIFICAR LOS TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

HOSPEDAJE.
RELACIONAR LAS ÁREAS FUNCIONALES DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CON EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
IDENTIFICAR FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE RESERVAS.
RECONOCER LOS SERVICIOS Y ÁREAS FÍSICAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
DISTINGUIR TIPOS DE HABITACIONES.
DIFERENCIAR TIPOS DE TARIFA, PLANES HOTELEROS Y DESCUENTOS.
CONOCER LA ESTRUCTURA EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
DESCRIBIR SERVICIOS HOTELEROS Y TURÍSTICOS INCLUIDOS EN EL PORTAFOLIO.
DIFERENCIAR LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
APLICAR PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA.
RECONOCER LOS TIPOS DE CLIENTES.
DETERMINAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
PRESENTAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
INFORMAR TARIFAS, PLANES Y DESCUENTOS.
REVISAR LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES Y SERVICIOS.
UTILIZAR HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DE DISPONIBILIDAD.
IDENTIFICAR TIPOS Y ESTADOS DE LA RESERVA.
USAR TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.
ELABORAR LA COTIZACIÓN DE SERVICIOS.
REALIZAR DIÁLOGOS DE VENTA PARA LA NEGOCIACIÓN.
APLICAR TÉCNICAS DE VENTA.
SOLICITAR GARANTÍA DE RESERVA.
RA2
CORROBORAR LA VENTA DEL SERVICIO.
VALIDAR LA GARANTÍA DE LA RESERVA.
IDENTIFICAR CANAL DE RESERVA.
ESTABLECER DISPONIBILIDAD DE HABITACIÓN Y SERVICIOS.
UTILIZAR LAS CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN DE RESERVAS.
EFECTUAR PROCEDIMIENTO DE RESERVA, CONFIRMACIÓN, MODIFICACIÓN, CANCELACIÓN O ANULACIÓN.
INFORMAR CONDICIONES Y POLÍTICAS DE RESERVAS.
RA3
CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
IDENTIFICAR LOS MÓDULOS OPERACIONALES DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
EJECUTAR LAS FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE RESERVAS, REGISTRO Y CAJA.
VERIFICAR LA INFORMACIÓN INGRESADA EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
CUMPLIR CON LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.
RA4
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA DEL ÁREA DE RECEPCIÓN.
DESCRIBIR LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE RECEPCIÓN.
TIPIFICAR HUÉSPEDES.
RECONOCER LOS PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE.
ALISTAR LOS COMPONENTES DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN.
EXPLICAR PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL SECTOR HOTELERO Y TURÍSTICO PARA NACIONALES Y EXTRANJEROS.
RECONOCER LOS DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN LEGALMENTE ACEPTADOS.
EFECTUAR PROCEDIMIENTOS DE CHECK IN.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

GENERAR REPORTES DEL INGRESO DE HUÉSPEDES.
RA5
RECONOCER LOS COMPONENTES DEL SECTOR TURÍSTICO.
RECONOCER ATRACTIVOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL TERRITORIO.
RECOPILAR INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL ENTORNO LOCAL.
RECOMENDAR LA VISITA A ATRACTIVOS TURÍSTICOS LOCALES.
INFORMA SOBRE ASPECTOS TURÍSTICOS Y CULTURALES DEL DESTINO
OFRECER AL CLIENTE SERVICIOS TURÍSTICOS Y CONEXOS DEL DESTINO.
DAR ORIENTACIONES DE UBICACIÓN, HORARIO Y TRANSPORTE.
INDICAR PRECAUCIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL ENTORNO.
DESCRIBIR EN INGLÉS LOS SITIOS DE INTERÉS DEL TERRITORIO.
INFORMAR EN LENGUA INGLES SOBRE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE DISPONIBLES EN EL TERRITORIO.
SEÑALAR EN IDIOMA INGLÉS LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LUGARES DE INTERÉS EN LA CIUDAD.
SUMINISTRAR EN INGLES RUTAS ALTERNATIVAS DE DESPLAZAMIENTO AL INTERIOR Y EXTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO.
INFORMAR EN INGLÉS AL CLIENTE SOBRE LOS ESTADOS CLIMÁTICOS
OFRECER EN LENGUA INGLESA ALTERNATIVAS DE ACTIVIDADES RECREATIVAS, LÚDICAS, SOCIALES Y CULTURALES DISPONIBLES EN LA CIUDAD.
SEÑALAR EN INGLES LOS TIPOS DE TURISMO EXISTENTES EN LA CIUDAD.
CARACTERIZAR ACTIVIDADES EN PROGRESO EN EL MOMENTO DE LA INTERLOCUCIÓN.
RA6
IDENTIFICAR LOS TIPOS Y CATEGORÍAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
RECONOCER LAS ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CARACTERIZAR CARGOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CONOCER LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CLASIFICAR FUNCIONES DEL PERSONAL.
EXPLICAR EN IDIOMA INGLÉS LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO.
DESCRIBIR EN LENGUA INGLESA LOS TIPOS DE HABITACIONES.
EXPLICAR EN INGLÉS LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES HOTELEROS.
EXPONER EN LENGUA INGLESA LAS OPCIONES DE ALOJAMIENTO Y SERVICIOS.
DELETREAR EN INGLES CÓDIGOS Y ABREVIATURAS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.
DESCRIBIR EN IDIOMA INGLÉS TARIFAS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.
RECONOCER EL ALFABETO DE LA LENGUA INGLESA.
DELETREAR EN INGLES NOMBRES Y APELLIDOS.
SOLICITAR EN INGLÉS DATOS PERSONALES Y DOCUMENTOS LEGALES DE IDENTIFICACIÓN Y PAGO.
DISCUTIR EN LENGUA INGLESA LOS RANGOS DE ESTADÍA.
DESCRIBIR RUTINAS DEL SERVICIO DEL ESTABLECIMIENTO.
ORIENTAR AL HUÉSPED EN IDIOMA INGLES LA UBICACIÓN, HORARIOS Y REGLAMENTOS DEL ESTABLECIMIENTO.
DESCRIBIR EN LENGUA INGLESA LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS HOTELEROS.
PROPORCIONAR INSTRUCCIONES EN INGLÉS PARA EL USO DE LOS SERVICIOS HOTELEROS.
PRESENTAR DISPONIBILIDAD HORARIA DE CADA ÁREA DEL

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

MANEJAR SITUACIONES ESPECIALES EN EL CHECK OUT.
VERIFICAR INVENTARIOS DE LA HABITACIÓN.
REGISTRAR LA ENTREGA DE LA HABITACIÓN.
OFRECER SERVICIOS DE POSTVENTA AL HUÉSPED.
REGISTRAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES.
GENERAR REPORTES DE SALIDA DE HUÉSPEDES
RA8
PLANEAR RECURSOS PARA LA OPERACIÓN DEL ÁREA.
ELABORAR PLAN DE ACTIVIDADES
SUPERVISAR EL PROCESO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.
APLICAR PROTOCOLOS, PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES.
IDENTIFICA LOS REPORTES DIARIOS PARA EVALUACIÓN OPERACIÓN
EFECTUAR SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,

Conocimiento del concepto:

RA1
ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJES: DEFINICIÓN, HISTORIA Y EVOLUCIÓN, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, NORMATIVA DE FORMALIZACIÓN, NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES HOTELERA.
ÁREA DE RESERVAS: FUNCIONES, SISTEMAS DE RESERVA CUALIDADES DEL PERSONAL DE RESERVAS
SERVICIOS TURÍSTICOS: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
HABITACIONES HOTELERAS: TIPO DE HABITACIONES, ACOMODACIÓN Y SERVICIOS, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN.
TARIFAS: DEFINICIÓN, TIPOS, PLANES, TEMPORADAS, DESCUENTOS, CRITERIOS DE APLICACIÓN, TÉCNICAS DE FIJACIÓN Y NEGOCIACIÓN, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN
PORTAFOLIO DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, COMPONENTES, ESTRUCTURA, TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN Y MANEJO.
SERVICIO AL CLIENTE: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTÁNDARES, TIPOS, CADENA DE VALOR, MOMENTOS DE VERDAD, IMPORTANCIA, POLÍTICA.
COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, TÉCNICAS, COMUNICACIÓN EFECTIVA, CANALES DE COMUNICACIÓN, HABILIDADES COMUNICATIVAS.
CLIENTES, VIAJEROS, PASAJEROS Y USUARIOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, TEORÍA DE LAS NECESIDADES, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES ESPECIALES, MOTIVACIONES DE COMPRA, HÁBITOS Y TENDENCIAS DE CONSUMO, INCIDENCIA DE LA CULTURA EN EL COMPORTAMIENTO.
RESERVAS: CONCEPTO, TIPOS, ESTADOS, COMPONENTES, CONTROL DE DISPONIBILIDAD, VOCABULARIO TÉCNICO, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN, POLÍTICAS, HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL.
COTIZACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y PROCEDIMIENTO.
NEGOCIACIÓN: TIPOS, ETAPAS, TÉCNICAS.
VENTA: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, MANEJO DE OBJECIONES, CIERRE DE LA VENTA, POLÍTICAS.
RA2
CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN DE RESERVAS: ALFABETO AERONÁUTICO, CÓDIGOS AERONÁUTICOS.
CANALES DE RESERVA: DEFINICIÓN, TIPOS (TELEFÓNICA, CORREO ELECTRÓNICO, INTERNET, AGENCIAS DE VIAJES ON LINE, AGENCIAS DE VIAJES, SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL, SISTEMA CENTRAL DE RESERVA), VENTAJAS Y DESVENTAJAS.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

GARANTÍA DE RESERVA: POLÍTICAS,
PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE: RESERVA, CONFIRMACIÓN, MODIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y ANULACIÓN.
TRATAMIENTO DE LA RESERVA: CONDICIONES Y POLÍTICAS.
REPORTES: ROOMING LIST, WAITING LIST, FORECAST, OVERBOOKING, NO SHOW.
RA3
SOFTWARE HOTELERO: FUNCIONES, OPERACIONES, ROLES, CARACTERÍSTICAS, INSTRUCTIVOS, PROTOCOLOS, MANUAL DE USUARIO, MÓDULOS OPERACIONALES (RECEPCIÓN, RESERVA, REGISTRO, CAJA, HABITACIONES), BASES DE DATOS.
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: POLÍTICAS DE USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS, POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.
RA4
RECEPCIÓN HOTELERA: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA, FUNCIONES, RESPONSABILIDADES, PERFIL DE CARGOS, RELACIONES CON OTROS DEPARTAMENTOS DEL HOTEL.
HUÉSPED: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS,
REGISTRO HOTELERO: NATURALEZA JURÍDICA, COMPONENTES, OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL HOTELERO, OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL HUÉSPED.
CHECK-IN: DEFINICIÓN, ELEMENTOS DE ENTRADA (RESERVAS DEL DÍA, DISPONIBILIDAD, INFORME DE OCUPACIÓN), NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN LEGALMENTE ACEPTADOS Y CARACTERÍSTICAS, NORMATIVA APLICABLE PARA NACIONALES Y EXTRANJEROS, CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE HABITACIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA HUÉSPEDES INDIVIDUALES, GRUPOS Y EXTRANJEROS, REPORTES (ENTREGA DE TURNO, BITÁCORAS)
PROTOCOLOS INTERNOS: PORTE DEL UNIFORME, PRESENTACIÓN PERSONAL, TRATO CON EL HUÉSPED Y USO DE ÁREAS DEL HOTEL.
RA5
TURISMO: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, SISTEMA TURÍSTICO, CADENA DE VALOR.
ATRACTIVO TURÍSTICO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, BIENES Y RECURSOS, ZONAS TURÍSTICAS, CARACTERÍSTICAS, IMPORTANCIA, UBICACIÓN, HORARIOS Y TARIFAS, RECOMENDACIONES PARA LA VISITA Y DE SEGURIDAD.
FUENTES DE INFORMACIÓN: CALIDAD, TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALIDACIÓN.
UBICACIÓN ESPACIAL: CONCEPTO, PUNTOS CARDINALES, TÉCNICAS DE UBICACIÓN Y ORIENTACIÓN, PUNTOS DE REFERENCIACIÓN EN EL DESTINO, MAPAS TURÍSTICOS.
PLACES IN THE CITY.
MEANS OF TRANSPORT.
THERE IS/ARE.
GIVING DIRECTIONS.
CARDINAL POINTS: READING MAPS AND PLANS.
REFERENTIAL POINTS AND LANDMARKS.
PREPOSITIONS OF PLACE.
PREPOSITIONS OF MOVEMENT.
WEATHER CONDITIONS AND NATURE.
LEISURE TIME: TOURS & PLANS.
HOBBIES VOCABULARY.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

COMPARATIVE AND SUPERLATIVE ADJECTIVES
RA6
JOBS AND PROFESSIONS IN THE TOURISTIC SECTOR.
LODGING: CLASS, CATEGORY, TYPES, CHARACTERISTICS, GEOGRAPHICAL LOCATIONS, HOTEL AREAS.
ORGANIZATIONAL STRUCTURE: ORGANIGRAM, CHARGE, FUNCTIONS, RESPONSABILITIES, PROFILES.
SERVICES: TYPES, REGULAR CONDITIONS OF USE, PAYMENT CONDITIONS, SCHEDULE.
ACCOMODATION: TYPES, BEDROOM TYPES.
ACCOMODATION PLANS: COD, ABBREVIATIONS.
SEASONS (HIGH- LOW).
RATES: CONCEPT, PLANS, BUNDLES, DISCOUNTS.
COMPARATIVE-SUPERLATIVE.
SPELLING NAMES, SURNAMES AND TITLES.
NUMBERS: CARDINAL AND ORDINAL.
MATHEMATICAL EXPRESSIONS.
RESERVATION: CATEGORIES, CONDITIONS, FEES, CANCELLATION POLICIES.
SIMPLE PRESENT.
PERSONAL INFORMATION: COUNTRIES AND NATIONALITIES, DOCUMENTS, ADDRESS, TELEPHONE NUMBER, PURPOSE OF TRIP, CREDIT CARD NUMBER, E-MAIL, SCHEDULES, MARITAL STATUS.
DATES: IN -OUT, BIRTHDAY.
TYPES OF CLIENTS.
SPECIAL REQUIREMENTS.
PROBLEMS AND COMPLAINTS.
HOTEL AREAS: FURNITURE & ELECTRONIC DEVICES.
DEMONSTRATIVES.
DESCRIPTIVE ADJECTIVES FOR PLACES.
IMPERATIVES FOR BASIC INSTRUCTIONS.
TIMETABLES.
HOTEL AREAS: FURNITURE & ELECTRONIC DEVICES.
DEMONSTRATIVES.
DESCRIPTIVE ADJECTIVES FOR PLACES.
IMPERATIVES FOR BASIC INSTRUCTIONS.
TIMETABLES.
RA7
CHECK OUT: DEFINICIÓN, ELEMENTOS DE SALIDA (HORARIOS, ENTREGA DE LA HABITACIÓN, LLAVES), PROCEDIMIENTO DE RECIBO DE HABITACIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA HUÉSPEDES INDIVIDUALES, GRUPOS Y EXTRANJEROS, SITUACIONES ESPECIALES EN EL MOMENTO DEL CHECK OUT (FALTANTES, DAÑOS, CARENCIA DE MEDIOS DE PAGO), EVALUACIÓN DEL SERVICIO, REPORTES.
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
RA8
RECURSOS: CONCEPTO, TIPOS, MANEJO
ACTIVIDADES RECEPCIÓN: METAS DE DEPARTAMENTO (OCUPACIÓN, SATISFACCIÓN HUÉSPEDES), ASIGNACIÓN DE FUNCIONES
ADMINISTRACIÓN: ROL DEL SUPERVISOR, HERRAMIENTAS DE PROGRAMACIÓN DE RECURSOS
REPORTES: TIPOS (OCUPACIÓN, CAJA, VENTAS, ESTADO DE HABITACIONES, MIGRACIÓN)
INDICADORES: CONCEPTO
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES:

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: METAS, INDICADORES

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083022
Nombre de la actividad: 2. ESTABLECER PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL SERVICIO DE
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565500
Nombre del resultado: 3. OPERAR SOFTWARE HOTELERO DE ACUERDO CON MANUALES DE OPERACIÓN Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 565504
Nombre del resultado: 4. REALIZAR CHECK IN AL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 565507
Nombre del resultado: 2. RESERVAR HABITACIONES Y SERVICIOS HOTELEROS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, LA DISPONIBILIDAD Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38933

Nombre de la competencia: Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico

Criterio de evaluación: RA1
CLASIFICA LOS MOVIMIENTOS DE CAJA CON BASE EN SU NATURALEZA.
DIFERENCIA LOS MOVIMIENTOS DE CAJA SEGÚN CARACTERÍSTICAS Y AFECTACIÓN EN LA CUENTA DEL CLIENTE.
APLICA NORMATIVA TRIBUTARIA DE ACUERDO CON TIPO DE HUÉSPED Y DE ESTABLECIMIENTO.
OBTIENE ESTADO DE CUENTA CON BASE EN LA NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ELABORA LA FACTURA DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA.
RA2

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	RECIBE PAGO SEGÚN TIPO, POLÍTICA Y NORMATIVA. CAMBIA DIVISAS SEGÚN NORMATIVA, TASAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. REGISTRA EL MOVIMIENTO DE VALORES DE ACUERDO CON FORMA DE PAGO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. GESTIONA PAZ Y SALVO DE HUÉSPED SEGÚN POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. EFECTÚA CIERRE DE CAJA SEGÚN ARQUEO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. REPORTA VALORES SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO. REPORTA NOVEDADES ENCONTRADAS SEGÚN EL ARQUEO DE CAJA EFECTÚA EL CIERRE DE TURNO SEGÚN LO PROCEDIMIENTO TÉCNICO. RA3 CARACTERIZA LAS FUNCIONES DEL AUDITOR NOCTURNO SEGÚN SU ROL Y RELACIONES QUE CUMPLE EN LA ORGANIZACIÓN. EFECTÚA AUDITORIA NOCTURNA DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO. PRESENTAR INFORME DE AUDITORÍA NOCTURNA CON BASE EN HALLAZGOS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. RA4 ANALIZA RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. PRESENTA INFORMES ESTADÍSTICOS SEGÚN LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
Conocimiento del proceso:	RA1 EFECTUAR OPERACIONES MATEMÁTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE LA CUENTA HUÉSPED. CONOCER LAS POLÍTICAS DE MANEJO DE CAJA. RECONOCER LA NORMATIVIDAD TRIBUTARIA PARA HUÉSPEDES NACIONALES Y EXTRANJEROS. ACTUALIZAR DATOS DE LOS MOVIMIENTOS DE INGRESOS Y EGRESOS DE LOS CLIENTES. VERIFICAR CONVENIOS ESPECIALES DE PAGO, CONSUMOS Y CARGOS. CALCULAR LA CUENTA DEL CLIENTE. ORGANIZAR LOS DOCUMENTOS DE CUENTAS CLIENTE. AJUSTAR MOVIMIENTOS DE CUENTA. GENERAR ESTADO DE CUENTA. PRESENTAR LA CUENTA DE CLIENTE. CERRAR CUENTA. RA2 EJECUTAR PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO DE PAGOS. RECONOCER LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD DE LA MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA. APLICAR REQUISITOS NORMATIVOS Y POLÍTICAS CAMBIARIAS. RECONOCER LOS ELEMENTOS DE AUTENTICIDAD DE LOS MEDIO DE PAGO. CONVERTIR DIVISAS. DOCUMENTAR EL CAMBIO DE DIVISAS VERIFICAR AUTENTICIDAD DE TARJETAS DE CRÉDITO. OPERAR DATAFONO. VALIDAR ACEPTACIÓN DE CHEQUES. PROCESAR CUENTAS COMPAÑÍA. VALIDAR PAGO ELECTRÓNICO. EMITIR PAZ Y SALVO AL HUÉSPED. IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS DEL CIERRE DE CAJA COMPARAR VENTAS CONTRA INGRESOS. HACER BALANCES DE CAJA Y MOVIMIENTO DE LOS DEPARTAMENTOS DEL

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

HOTEL.
DILIGENCIAR REPORTES DE NOVEDADES
DETECTAR INCONSISTENCIAS EN LA APLICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA
ELABORAR INFORME DE CAJA.
ELABORAR INFORME CIERRE DE TURNO.
RA3
IDENTIFICAR LAS FUNCIONES Y ROL DEL AUDITOR NOCTURNO.
IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DEL AUDITOR NOCTURNO QUE SE RELACIONAN CON OTROS DEPARTAMENTOS.
DISTINGUIR LOS TIPOS DE LA AUDITORIA HOTELERA.
DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS DE LA AUDITORIA NOCTURNA.
VERIFICAR LA INFORMACIÓN DE VENTAS DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS.
CLASIFICAR INGRESOS DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS.
VERIFICAR LA OCUPACIÓN.
VERIFICAR CARGOS EN CUENTAS HUÉSPED.
MONITOREAR LOS LÍMITES DE CRÉDITO DE LOS HUÉSPEDES
REVISAR DOCUMENTOS DE SOPORTE.
REALIZAR CARGOS NOCTURNOS EN CUENTAS.
REVISAR LOS INFORMES DE TURNO DE LOS DEPARTAMENTOS.
CONSOLIDAR INFORMACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL HOTEL.
CERRAR LA OPERACIÓN DIARIA DEL HOTEL.
EMITIR ALERTAS DE LÍMITES O DESVIACIONES DE CUENTAS.
ELABORAR INFORME AUDITORÍA NOCTURNA.
RA4
RECONOCE LA IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN. ESTADÍSTICA QUE SE GENERA EN EL HOTEL.
APLICA FÓRMULAS DE LA ESTADÍSTICA HOTELERA.
OBTIENE ESTADÍSTICAS DE OCUPACIÓN HOTELERA.
ELABORA ESTADÍSTICAS DE VENTAS DEL HOTEL.

Conocimiento del concepto:

RA1
OPERACIONES MATEMÁTICAS: SUMA, RESTA, MULTIPLICACIÓN, DIVISIÓN, REGLA DE TRES, PORCENTAJE.
POLÍTICAS DEL MANEJO DE CAJA: RESPONSABILIDADES, CUENTAS ELEVADAS, ANTICIPOS, PAGOS NO PRESENCIALES.
CUENTA HUÉSPED O CLIENTE: DEFINICIÓN, NATURALEZA DE LOS CARGOS, PROCEDIMIENTO PARA CONSUMOS, ABONOS, DEPÓSITOS, CASH ADVANCE Y PAID OUT, REEMBOLSOS, DOCUMENTOS DE SOPORTE.
NORMATIVIDAD TRIBUTARIA PARA HUÉSPEDES: IMPUESTO AL VALOR AGREGADO-IVA, IMPUESTO AL CONSUMO, TARIFA DE RENTAS SERVICIOS HOTELEROS, SEGURO HOTELERO.
FACTURACIÓN: PROCEDIMIENTO DE CIERRE DE FACTURA, NORMATIVA.
RA2
FORMAS DE PAGO: DEFINICIÓN, PROCEDIMIENTO DE REGISTRO.
MONEDA NACIONAL: ELEMENTOS DE SEGURIDAD DE BILLETES Y MONEDAS, POLÍTICAS DE MANEJO.
DIVISAS: ELEMENTOS DE SEGURIDAD DE BILLETES Y MONEDAS, NORMATIVA, TASA REPRESENTATIVA DEL MERCADO, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CAMBIARIOS ESTATALES Y ORGANIZACIONALES.
TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO: DEFINICIÓN, ELEMENTOS DE SEGURIDAD, PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DEL DATAFONO, POLÍTICAS DE ACEPTACIÓN.
CHEQUES: DEFINICIÓN, TIPOS, COMPONENTES, ELEMENTOS DE SEGURIDAD,

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: CUENTAS COMPAÑÍA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y REQUISITOS, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
PAGO ELECTRÓNICO: CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO DE CONFIRMACIÓN Y MANEJO.
PAGOS NO PRESENCIALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
PAZ Y SALVO: DEFINICIÓN, TRÁMITE DE OBTENCIÓN.
CIERRE DE CAJA: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, INFORME DE CAJA, ARQUEO DE CAJA.
POLÍTICAS DE TURNO: TIPOS (RECIBO Y ENTREGA), IMPORTANCIA, ELEMENTOS DEL INFORME, PROCEDIMIENTO.
RA3
CONTABILIDAD HOTELERA: CONCEPTO, FUNCIONES, CICLO DE INGRESOS Y EGRESOS, EL SISTEMA DE CUENTAS EN UN HOTEL.
AUDITORIA HOTELERA: CONCEPTO, FINES Y FUNCIONES, TIPOS DE AUDITORIA, PERFIL TÉCNICO Y ÉTICO DEL AUDITOR NOCTURNO, ROL DEL AUDITOR NOCTURNO, RELACIÓN DEL AUDITOR CON OTROS DEPARTAMENTOS.
AUDITORÍA NOCTURNA: CONCEPTO, REPORTES E INFORMACIÓN DE ENTRADA, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, INFORME.
AUDITORIA DE INGRESOS: CONCEPTO, INFORMACIÓN DE ENTRADA, RESPONSABLE.
REPORTES DE AUDITORIA: TRANSACTION TOTAL, MANAGER REPORT, BALANCE CHECK REPORT, COVER REPORT, DAILY REPORT, CASHIER CLOSINGS, IMPORTANCIA, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y DILIGENCIAMIENTO.
RA4
ESTADÍSTICA HOTELERA: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN (DESCRIPTIVA E INFERENCIAL), TIPOS DE VARIABLES (CUALITATIVA Y CUANTITATIVA), MUESTRA, TABULACIÓN, REPRESENTACIÓN GRÁFICA, APLICACIÓN
INFORME: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICA, TIPOS (SEGÚN SU MATERIA Y CARACTERÍSTICAS TEXTUALES), ESTRUCTURA (TÍTULO, RESUMEN Y CUERPO: TÍTULO, MÉTODO, RESULTADO, ANÁLISIS Y CONCLUSIÓN),

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083022
Nombre de la actividad: 2. ESTABLECER PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL SERVICIO DE
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565513
Nombre del resultado: 2. MANEJAR VALORES DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 565515
Nombre del resultado: 1.REGISTRAR MOVIMIENTOS DE CAJA SEGÚN LA NATURALEZA DEL MISMO,

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

565515
NORMATIVA Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37714

Nombre de la competencia: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA

Criterio de evaluación: RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN INTERACCIONES ORALES DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADAS CON CLARIDAD Y UNA VELOCIDAD PROMEDIO.
RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN TEXTOS ESCRITOS DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADOS CON CLARIDAD.
COMPRENDE INFORMACIÓN CONCRETA RELATIVA A TEMAS COTIDIANOS Y LABORALES EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS.
DESCRIBE DE MANERA SENCILLA Y CLARA ASUNTOS, ACCIONES, EXPERIENCIAS, SENTIMIENTOS, PLANES RELACIONADOS CON TEMAS DE SU INTERÉS Y COTIDIANIDAD, SIGUIENDO UNA SECUENCIA LINEAL DE ELEMENTOS.
OFRECE BREVES RAZONAMIENTOS Y EXPLICACIONES DE OPINIONES, PLANES Y ACCIONES.
SE COMUNICA DE MANERA EFICAZ EN TORNO A TEMÁTICAS COTIDIANAS Y LABORALES SENCILLAS HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO.
BRINDA SOLUCIÓN A UN PROBLEMA SENCILLA HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO.
ENLAZA UNA SERIE DE ELEMENTOS BREVES, CONCRETOS Y SENCILLOS PARA CREAR UNA SECUENCIA COHESIONADA Y LINEAL.
HACE USO DE VOCABULARIO RELACIONADO CON FAMILIA, AFICIONES E INTERESES, TRABAJO, VIAJES Y HECHOS DE ACTUALIDAD, EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS.
SIGUE INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
HACE USO DE TÉRMINOS Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁMBITO LABORAL ESPECÍFICO.
ES CAPAZ DE HACER UNA PRESENTACIÓN BREVE Y PREPARADA SOBRE UN TEMA DENTRO DE SU ESPECIALIDAD CON LA SUFICIENTE CLARIDAD COMO PARA QUE SE PUEDA SEGUIR SIN DIFICULTAD LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO Y CUYAS IDEAS PRINCIPALES ESTÁN EXPLICADAS CON UNA RAZONABLE PRECISIÓN.
PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS EN CONTEXTOS SOCIALES ORALES Y ESCRITOS.

Conocimiento del proceso: ESTABLECER LAS DIFERENCIAS ENTRE PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINUO EN TEXTOS SENCILLOS.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

PLANEAR UN ITINERARIO USANDO EL PRESENTE CONTINUO PARA LA ORGANIZACIÓN DE VIAJES, EVENTOS Y/O CELEBRACIONES.
DESCRIBIR HABITACIONES, CASAS O LUGARES DE TRABAJO USANDO PRONOMBRES POSESIVOS, PREPOSICIONES DE LUGAR, ADJETIVOS CALIFICATIVOS Y VOCABULARIO ESPECÍFICO.
IDENTIFICAR LAS EDIFICACIONES Y LOS LUGARES DE INTERÉS REGIONAL, NACIONAL E INTERNACIONAL.
SUMINISTRAR INFORMACIÓN SOBRE LA UBICACIÓN Y LA MANERA DE LLEGAR A UN LUGAR DETERMINADO.
ESTABLECER DIFERENCIAS Y SIMILITUDES ENTRE PERSONAS, LUGARES O COSAS.
NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES EN EL TIEMPO PASADO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO.
ESCRIBIR TEXTOS SENCILLOS EN ORDEN CRONOLÓGICO SOBRE ACONTECIMIENTOS PASADOS.
REALIZAR UNA INVITACIÓN FORMAL A UN EVENTO EMPLEANDO LAS ESTRUCTURAS DEL FUTURO Y WOULD LIKE TO.
HABLAR DE PLANES FUTUROS PARA SU TRABAJO Y SU CARRERA.
NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL TIEMPO PASADO, PERFECTO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO.
EXPRESAR HECHOS REALES Y POSIBLES ACERCA DE DIVERSOS EVENTOS O SITUACIONES DEL ENTORNO.
OFRECER SOLUCIÓN A SITUACIONES PARTICULARES EN SU ÁREA OCUPACIONAL.
PARTICIPAR EN UNA LLAMADA TELEFÓNICA (SALUDAR, PREGUNTAR, RESOLVER PREGUNTAS).
HACER PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS.
RESPONDER A PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS.
EXPRESAR INSEGURIDAD SOBRE ALGUNA CUESTIÓN U OPINIÓN
ESCRIBIR INFORMES Y REPORTES LABORALES UTILIZANDO FRASES CONCRETAS Y UNA INTRODUCCIÓN, DESARROLLO Y CONCLUSIÓN.
DESCRIBIR EL PROCESO DE PREPARACIÓN Y EJECUCIÓN DE UNA ACTIVIDAD DE SU QUEHACER LABORAL.
DAR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
SEGUIR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
EXPONER LAS ACCIONES Y FUNCIONES RELACIONADAS CON SU CARGO.
PUNTUALIZAR LAS LABORES ESPECÍFICAS QUE DESARROLLA EN SU LUGAR DE TRABAJO, HACIENDO USO DE VOCABULARIO ADECUADO.
RECONOCER LOS FONEMAS DEL SISTEMA VOCÁLICO INGLÉS.
ESTABLECER DIFERENCIAS ENTRE DIVERSOS SONIDOS COMUNES DEL INGLÉS.
PRONUNCIAR TÉRMINOS Y FRASES HACIENDO USO DE LAS REGLAS DE LA ACENTUACIÓN Y ENTONACIÓN ADECUADA PARA ESTE NIVEL DE FORMACIÓN.
HACER USO DE ESTRATEGIAS META COGNITIVAS COMO EL USO DE

Conocimiento del concepto:

GRAMÁTICA
PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINÚO.
PRESENTE CONTINUO: (USO PARA PLANES Y ACUERDOS)
PRONOMBRES POSESIVOS.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

PREPOSICIONES DE LUGAR (REVISIÓN)
PREPOSICIONES DE MOVIMIENTO.
ADJETIVOS.
COMPARATIVOS.
FORMAS VERBALES EN EL PASADO SIMPLE (REGULAR VERBS AND IRREGULAR VERBS)
USED TO.
PASADO CONTINÚO.
PASADO SIMPLE Y PASADO CONTINUO.
FUTURO CON LAS FORMULAS: WILL, BE GOING TO
WOULD LIKE TO.
DIFERENCIA ENTRE PRESENTE PERFECTO Y PASADO SIMPLE.
CONDICIONAL ZERO Y FIRTS.
WOULD RATHER (USO Y CONTEXTO)
HAD BETTER, SHOULD, I THINK (THAT), I CONSIDER (THAT), MUST, COULD.
SUPERLATIVOS (USO Y CONTEXTO)
ADVERBIOS DE FORMA Y MANERA.
CONECTORES.
VERBOS FRASALES COMUNES.
CLÁUSULAS DE RELATIVO.
IMPERATIVO PARA DAR INSTRUCCIONES.
CONDICIONAL ZERO (IF, WHEN)

VOCABULARIO
ACTIVIDADES DEL TIEMPO LIBRE.
CELEBRACIONES, COSTUMBRES Y TRADICIONES.
CUARTOS, LUGARES EN UNA CASA Y SUS OBJETOS.
TIENDAS Y LUGARES EN LA CIUDAD Y LOS PUEBLOS.
EDIFICACIONES Y CONSTRUCCIONES
APARIENCIA DE LAS PERSONAS COMPORTAMIENTOS Y PERSONALIDADES
CUALIDADES Y DEFECTOS PERSONALES
EXPRESIONES DE TIEMPO EN EL PASADO Y FUTURO.
REUNIONES FAMILIARES, ACTIVIDADES DE LA INFANCIA, EVENTOS HISTÓRICOS.
WHEN Y WHILE
NÚMEROS ORDINALES Y CARDINALES
CONECTORES (MEANWHILE, SUDDENLY, HOWEVER, THEN, AFTER)
EVENTOS FORMALES (CONGRESOS, CONFERENCIAS)
PREPOSICIONES DE TIEMPO (IN, ON, AT) EN DIFERENTES CONTEXTOS.
ADVERBIOS (YET, STILL, EVER, ALREADY, JUST, LATELY)
SINCE FOR Y AGO
VOCABULARIO DE VIAJES
FENÓMENOS NATURALES
EXPRESIONES DE CORTESÍA PARA INTERCAMBIAR OPINIONES
EXPRESIONES IDIOMÁTICAS COMUNES EN CONTEXTOS LABORALES.
TERMINOLOGÍA TÉCNICA OCUPACIONAL
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
CONECTORES DE SECUENCIA
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁREA OCUPACIONAL
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES EN EL ÁREA OCUPACIONAL
ELECTRODOMÉSTICOS, MAQUINARIA, INSUMOS Y EQUIPAMIENTO
LUGARES DE TRABAJO.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
REGLA DE PRONUNCIACIÓN --‐ED ENDING, VOICED CONSONANTS VS VOICELESS CONSONANTS.
ENTONACIÓN DE FONEMAS DE SUSTANTIVOS PLURALES.
FONEMAS VOCÁLICOS
DIFERENCIA ENTRE EL SONIDO TH /θ/ Y /Ð/
ENTONACIÓN PARA PRESENTAR INFORMACIÓN NUEVA.
ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
ACENTUACIÓN DE ÉNFASIS
REDUCCIÓN VOCÁLICA
INTERNATIONAL PHONETIC ALPHABET (RECONOCIMIENTO DE LOS SÍMBOLOS Y SU PRONUNCIACIÓN)
ELEVACIÓN Y CAÍDA DE LA ENTONACIÓN EN DIFERENTES TIPOS DE FRASES
CONEXIÓN Y ELISIÓN DE SONIDOS CON LOS SUPERLATIVOS

ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE
USO DE ORGANIZADORES GRÁFICOS (DIAGRAMAS DE FLUJO, MAPAS CONCEPTUALES, MAPAS MENTALES, ENTRE OTROS)
USO DE TARJETAS DIDÁCTICAS O FLASHCARDS
USO DE PORTAFOLIOS

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083022
Nombre de la actividad: 2. ESTABLECER PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL SERVICIO DE
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565550
Nombre del resultado: 2. INTERCAMBIAR OPINIONES SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS
EN CONTEXTOS SOCIALES ORALES Y ESCRITOS
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 36182

Nombre de la competencia: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

Criterio de evaluación: RECONOCE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FORMATIVOS.
IDENTIFICA LOS COMPONENTES Y ESTRUCTURA DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL SEGÚN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y SU PERFIL COMO APRENDIZ DEL SENA
INCORPORA A SU PROYECTO DE VIDA LAS OPORTUNIDADES OFRECIDAS POR EL SENA

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

IDENTIFICAR EL DESARROLLO HISTÓRICO DEL SENA
IDENTIFICAR LA IDENTIDAD CORPORATIVA DEL SENA
DESCRIBIR LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA IMAGEN CORPORATIVA DEL SENA
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD
DESCRIBIR LAS NORMAS DE CONVIVENCIA QUE REGULAN EL COMPORTAMIENTO DEL APRENDIZ, DURANTE EL PROCESO DE FORMACIÓN
DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DEL SENA
DIFERENCIAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
VIVENCIAR SU PROYECTO DE VIDA EN EL MARCO DEL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL

Conocimiento del concepto:

MISIÓN, VISIÓN, HISTORIA INSTITUCIONAL, OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL, PRINCIPIOS ÉTICOS, VALORES ÉTICOS Y PROCEDERES ÉTICOS.
ELEMENTOS DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL: ESCUDO, BANDERA, LOGOSÍMBOLO, HIMNO, ESCARAPELAS.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA, POLÍTICAS DE BIENESTAR A APRENDICES Y NORMAS DE CONVIVENCIA INTERNA: ALTERNATIVAS PARA EL DESARROLLO DE LA ETAPA PRODUCTIVA
ETAPAS DE LA FORMACIÓN: TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO.
MANUAL DE CONVIVENCIA, NORMA ESPECÍFICAS DE LOS CENTROS.
FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL: CONCEPTO, PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS.
TIPOS DE OFERTA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y SUS CARACTERÍSTICAS.
TIPOS DE CERTIFICADO DE ACUERDO CON LA FORMACIÓN Y DURACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN.
DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, CONCEPTO, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.
PROYECTO FORMATIVO: CONCEPTO, FASES ACTIVIDADES, DENOMINACIÓN, OBJETIVOS.
PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS: ESTRUCTURA, TIPOS DE EVIDENCIA, FORMATO, CONTENIDOS.
PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS SENA: TUTORIALES SENA: LMS, SOFIA PLUS, SISTEMA VIRTUAL DE APRENDICES (SVA), GESTIÓN CONTRATO DE APRENDIZAJE. CORREO MISENA.
PORTALES, REDES SOCIALES DE LA ENTIDAD.
RUTA DE FORMACIÓN: ETAPA LECTIVA, ETAPA PRÁCTICA (ALTERNATIVAS). DURACIÓN, CARACTERÍSTICAS, REQUISITOS, FORMATOS, COMPROMISOS, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO, PLAN DE MEJORA.

Perfil del instructor:

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083023
Nombre de la actividad: 0. IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565565
Nombre del resultado: IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL
INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38858

Nombre de la competencia: COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Criterio de evaluación: RA1
RELACIONA LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES CON SUS LÍNEAS DE AUTORIDAD Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.
CLASIFICA HABITACIONES SEGÚN TIPO, CARACTERÍSTICAS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO.
ELABORA PLAN TRABAJO DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES TENIENDO EN CUENTA ÁREAS A INTERVENIR, FRECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS A EJECUTAR.
RA2
ELABORA FICHAS TÉCNICAS A PARTIR DE ESPECIFICACIONES DE PRODUCTO Y REQUISITOS NORMATIVOS DE CATEGORIZACIÓN.
ESTABLECE NECESIDAD DE RECURSOS FÍSICOS A PARTIR DE PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN Y REQUISITOS DE CATEGORIZACIÓN DEL SERVICIO.
SOLICITA SUMINISTROS CON BASE EN PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN, PROCEDIMIENTO Y FICHA TÉCNICA.
RA3
VERIFICA LA EJECUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE LIMPIEZA SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA Y LA SUPERFICIE.
CONSTATA EL USO DE LOS PRODUCTOS DE ASEO Y DESINFECCIÓN SEGÚN FICHA TÉCNICA, TABLAS DE RENDIMIENTO, TÉCNICAS DE DOSIFICACIÓN Y USO.
INSPECCIONA EL ARREGLO DE ÁREAS SEGÚN TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN Y ESTÁNDARES DEL TIPO DE HABITACIÓN.
REPORTA LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO Y NOVEDADES DEL ÁREA SEGÚN PROCEDIMIENTO.
VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ÓRDENES DE MANTENIMIENTO GENERADAS, SEGÚN PROCEDIMIENTO DE CONTROL.
NOTIFICA OBJETOS OLVIDADOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	RA4 DETERMINA LA CANTIDAD SUMINISTROS Y ACTIVOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO DE ACUERDO CON LA PROYECCIÓN DE OCUPACIÓN DEL HOTEL. ESTABLECE EL FACTOR DE USO DE LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS UTILIZANDO MÉTODOS DE CÁLCULO. DETERMINA STOCK MÍNIMO Y MÁXIMO DE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE OCUPACIÓN, EL FACTOR DE USO Y LAS VARIABLES DE ALMACENAMIENTO. SOLICITA LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON TIPO, NECESIDADES ESTABLECIDAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. EFECTÚA PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN DE SUMINISTROS DE ACUERDO CON LA SOLICITUD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS. ALMACENA SUMINISTROS Y ACTIVOS SIGUIENDO LAS TÉCNICAS DE INVENTARIO Y DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN. DISTRIBUYE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL SERVICIO Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS. VERIFICA EL USO DE SUMINISTROS DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE SERVICIO Y EL NIVEL DE OCUPACIÓN. PROPONE ACCIONES DE MEJORA EN EL MANEJO DE INVENTARIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS. PROVEE RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS
Conocimiento del proceso:	RA1 IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES. DESCRIBIR LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES. TIPIFICAR HABITACIONES. DESCRIBIR CARACTERÍSTICAS DE LAS HABITACIONES. ENUMERAR LOS ESTADOS DE LAS HABITACIONES. RECONOCER ESTÁNDARES DE ACOMODACIÓN Y SERVICIO PARA EL ÁREA. LISTAR LOS ELEMENTOS DE LA DOTACIÓN DE HABITACIONES. IDENTIFICAR NORMATIVIDAD APLICABLE AL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES. DESCRIBIR LOS LINEAMIENTOS NORMATIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA EL ÁREA. LISTAR LOS PROCEDIMIENTOS DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES. DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PARA EL ÁREA. CLASIFICAR LAS RUTINAS DE ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES. RECONOCER LAS TÉCNICAS DE TENDIDO DE CAMAS. DIFERENCIAR LOS TIPOS DE ASEO. IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DE LA PLANEACIÓN DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES. INVENTARIAR LAS ZONAS A MANTENER. ANALIZAR ÍNDICES DE OCUPACIÓN. DETERMINAR FRECUENCIA DE PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES. ESTABLECER LAS RUTINAS DE ARREGLO DE HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS. DETERMINAR NIVELES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD EN EL

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ESTIMAR EL PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
ENTENDER LA IMPORTANCIA DEL PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
ANALIZAR PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
RECONOCER LOS REQUISITOS DE CATEGORIZACIÓN DE HABITACIONES.
CONOCER LAS POLÍTICAS DE ARREGLO DE HABITACIONES.
ENUMERAR LOS TIPOS DE SUMINISTROS.
DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SUMINISTROS.
CONOCER LOS COMPONENTES DE LA FICHA TÉCNICA DE SUMINISTROS.
RECONOCER LAS UNIDADES DE MEDIDA Y PRESENTACIÓN DE LOS SUMINISTROS.
IDENTIFICAR LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
ENUMERAR LOS ACTIVOS DE OPERACIÓN PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
LISTAR LOS REQUERIMIENTOS DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
RA3
MANEJAR PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL ÁREA.
LISTAR ACTIVIDADES A SUPERVISAR.
RECONOCER PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN.
DEFINIR PLAN DE SUPERVISIÓN.
REVISAR LA EJECUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA.
COMPROBAR EL ARREGLO DE HABITACIONES.
REPORTAR ESTADO DE HABITACIONES.
CONOCER LOS PROTOCOLOS DE PRESENTACIÓN Y PORTE DE UNIFORME PARA EL ÁREA.
DILIGENCIAR FORMATOS DE CONTROL DEL ÁREA.
IDENTIFICAR LOS TIPOS DE MANTENIMIENTO.
PRIORIZAR ACCIONES DE MANTENIMIENTO.
SOLICITAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.
INFORMAR NOVEDADES.
REPORTAR OBJETOS OLVIDADOS.
REGISTRAR OBJETOS OLVIDADOS.
ELABORAR INFORMES DEL ÁREA.
RA4
RECONOCER LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS.
REVISAR VARIABLES DE ALMACENAMIENTO DISPONIBLES.
REVISAR EL NIVEL DE OCUPACIÓN DEL HOTEL.
ESTABLECER EL FACTOR DE USO ASOCIADO A LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.
REVISAR EL ESTADO DE CANTIDADES MÍNIMAS Y MÁXIMAS.
ESTABLECER LA CANTIDAD DE TIEMPO DE ESPERA.
DEFINIR EL STOCK DE SEGURIDAD DE SUMINISTROS.
DETERMINAR LAS CANTIDADES NECESARIAS DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
CONTEMPLAR EL PERIODO DE TIEMPO ENTRE LA SOLICITUD, COMPRA Y ENTREGA.
DILIGENCIAR LAS LISTAS DE INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
ELABORAR SOLICITUDES DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE ALMACENAMIENTO DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
DEFINIR EL PROCESO DE RECIBO ENTRE EL ALMACÉN Y ÁREA DE ALOJAMIENTO.
RECIBIR LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.
REPORTAR LAS NOVEDADES DE ALMACENAMIENTO.
REVISAR LA ORGANIZACIÓN DE SUMINISTROS Y MATERIALES.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

MONITOREAR EL USO DE LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.
INSPECCIONAR EL NIVEL DE INVENTARIOS DEL ALMACÉN.
REALIZAR AJUSTES REQUERIDOS EN INVENTARIOS.
REALIZAR INVENTARIOS FÍSICOS.
COMPARAR CANTIDADES EN SISTEMA Y EN ALMACÉN.
ANALIZAR PÉRDIDAS DE SUMINISTROS.
ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA.

Conocimiento del concepto:

RA1
ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES: ESTRUCTURA (LÍNEAS DE AUTORIDAD, FLUJO DE COMUNICACIÓN), FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL.
HABITACIONES: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, ESTÁNDARES DE ACOMODACIÓN Y SERVICIO, ESTADOS, DOTACIÓN SEGÚN TIPO.
NORMATIVA TÉCNICA APLICABLE: NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES, DE SOSTENIBILIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, DE HIGIENE, AMBIENTAL.
PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL ÁREA: LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, ARREGLO DE CAMA, RUTINAS DIARIAS, SEMANALES Y MENSUALES, ASEO GENERAL, A FONDO Y DETALLADO.
PLANEACIÓN DEL ARREGLO HABITACIONES Y ZONAS COMUNES: ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PLAN (INVENTARIO DE ÁREAS, ÍNDICES DE OCUPACIÓN) COMPONENTES DE LA PLANEACIÓN (FRECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES, RESPONSABLES, INDICADORES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD,) CRONOGRAMAS, INSTRUMENTOS (RUTA CRÍTICA, DIAGRAMA DE GANTT).
RA2
PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, UTILIDAD, PROCEDIMIENTO DE ESTIMACIÓN.
CATEGORIZACIÓN HOTELES: REQUISITOS DE PLANTA, DE SERVICIO, DE ACCESIBILIDAD, NORMATIVA, POLÍTICAS DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
SUMINISTROS: DEFINICIÓN, CLASES, ESPECIFICACIONES Y FICHA TÉCNICA, UNIDADES DE MEDIDA Y PRESENTACIÓN, TABLA DE RENDIMIENTO, CRITERIOS Y CONDICIONES DE USO, PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD Y MANEJO.
ACTIVOS DE OPERACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, PROCEDIMIENTO DE REPOSICIÓN Y MANEJO, FICHA TÉCNICA.
LIMPIEZA DE HABITACIÓN Y ZONAS COMUNES: TÉCNICAS PARA MOBILIARIO, ACCESORIOS, CUARTO DE BAÑOS, PISOS, PAREDES Y VENTANAS.
PRODUCTOS DE ASEO Y DESINFECCIÓN: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, FICHA TÉCNICA, TÉCNICAS DE DOSIFICACIÓN Y USO, TABLAS DE RENDIMIENTO.
IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL: PROTOCOLOS DE PORTE DE UNIFORMES, DE PRESENTACIÓN PERSONAL, DE IMAGEN CORPORATIVA.
SUPERVISIÓN: CONCEPTO, TIPOS, ACTIVIDADES SUSCEPTIBLES DE VERIFICACIÓN, TÉCNICAS, DOCUMENTACIÓN DE CONTROL, INFORMES.
MANTENIMIENTO EN EL HOTEL: TIPOS, PERIODICIDAD, PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y CONTROL, DOCUMENTOS DE SOPORTES Y TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO.
OBJETOS OLVIDADOS: DEFINICIÓN, TIPOLOGÍA, PROCEDIMIENTO DE REPORTE Y CONTROL.
RA3
INVENTARIOS: DEFINICIÓN, TIPOS, SISTEMAS O MÉTODOS, NIVELES DE INVENTARIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO, ÁREAS DE ALMACÉN.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: SOLICITUD DE SUMINISTROS Y ACTIVOS: MÉTODOS DE CÁLCULO DE CANTIDADES A SOLICITAR,
OPERACIONES MATEMÁTICAS APLICADAS, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, DOCUMENTOS DEL PROCESO (REQUISICIÓN), FRECUENCIA DE PEDIDO.
ALMACENAMIENTO: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, ESPACIOS, CARACTERÍSTICAS, NORMATIVA TÉCNICA, TÉCNICA DE ORGANIZACIÓN, VARIABLES Y DOCUMENTOS DE PROCESO DE ALMACENAMIENTO (FORMATOS DE CONTROL, DEVOLUCIONES Y TRASLADOS).
RECEPCIÓN DE SUMINISTROS: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, REPORTES, CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES, CRITERIOS DE DEVOLUCIÓN, NOVEDADES, TÉCNICAS Y NORMATIVA PARA LA VERIFICACIÓN, CRITERIOS ÉTICOS Y DE RESPONSABILIDAD APLICADOS.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083024
Nombre de la actividad: 4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 558861
Nombre del resultado: 4. CONTROLAR LOS INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 558863
Nombre del resultado: 3. SUPERVISAR EL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES SEGÚN PLAN DE TRABAJO, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE LA
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38148

Nombre de la competencia: Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión

Criterio de evaluación: RA1
CLASIFICA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE SEGÚN SERVICIOS, TIPOLOGÍA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.
CARACTERIZA TARIFAS A PARTIR DEL TIPO DE HABITACIÓN Y EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
DETALLA LOS SERVICIOS TURÍSTICOS OFRECIDOS POR EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE SEGÚN PORTAFOLIO DE

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

UTILIZA LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO.
VERIFICA LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES Y SERVICIOS CON BASE EN HERRAMIENTAS, ESTADO DE RESERVAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ASIGNA TARIFAS Y SERVICIOS SEGÚN NEGOCIACIÓN CON EL CLIENTE, PORTAFOLIO Y POLÍTICA DEL ESTABLECIMIENTO
COTIZA SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
CIERRA LA VENTA DEL SERVICIO APLICANDO TÉCNICAS Y POLÍTICAS.
RA2
REGISTRA LA RESERVA DE ACUERDO CON DISPONIBILIDAD, PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y CONVENCIONES DE IDENTIFICACIÓN.
GENERA REPORTES DE RESERVAS SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y ESTADO.
CONFIRMA LA RESERVA CON BASE EN PROCEDIMIENTO TÉCNICO, CONDICIONES Y POLÍTICAS.
RA3
RESERVA SERVICIOS HOTELEROS EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
REGISTRA EL HUÉSPED EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
EFECTÚA CARGOS A CUENTAS EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
GENERA REPORTES DE LA OPERACIÓN, EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
RA4
VERIFICA DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN SEGÚN NACIONALIDAD DEL HUÉSPED.
REGISTRA HUÉSPEDES SEGÚN TIPO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
REPORTA INFORMACIÓN DE HUÉSPEDES SEGÚN PROCEDIMIENTO Y NORMATIVA.
RA5
IDENTIFICA EL ENTORNO TURÍSTICO DEL TERRITORIO DE ACUERDO CON SUS ATRACTIVOS Y LA CADENA DE VALOR.
CLASIFICA INFORMACIÓN TURÍSTICA SEGÚN TIPOLOGÍA DE TURISMO.
COMUNICA INFORMACIÓN TURÍSTICA Y GENERAL DEL DESTINO APLICANDO PROTOCOLOS DE SERVICIO.
SUGIERE EN IDIOMA INGLÉS SITIOS DE INTERÉS EN LA CIUDAD DE ACUERDO CON LAS PREFERENCIAS DEL CLIENTE Y LAS ESTRUCTURAS GRAMATICALES PROPIAS DEL IDIOMA.
SUMINISTRA INFORMACIÓN EN INGLÉS ACERCA DE LUGARES DE INTERÉS EMPLEANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL IDIOMA.
RECOMIENDA EN INGLÉS ALTERNATIVAS DE TRANSPORTE DISPONIBLE EN LA CIUDAD SEGÚN DISTANCIAS Y PRESUPUESTO DEL CLIENTE.
EXPLICA EN INGLÉS LA MANERA PARA LLEGAR DE UN LUGAR A OTRO DE ACUERDO CON LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA, LAS RUTAS SEGURAS Y LA ESTRUCTURA GRAMATICAL DEL IDIOMA.
DESCRIBE EN INGLES LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS ESTACIONES Y ESTADOS CLIMÁTICOS PROPIOS DE LA CIUDAD, REGIÓN Y PAÍS EMPLEANDO VOCABULARIO Y ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL IDIOMA.
SUMINISTRA EN IDIOMA INGLÉS INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS Y PRODUCTOS HOTELEROS DE ACUERDO CON EL INTERÉS O NECESIDAD DEL CLIENTE.
OFRECE EN LENGUA INGLESA ALTERNATIVAS DE PAQUETES TURÍSTICOS DE ACUERDO CON LOS DIFERENTES TIPOS DE TURISMO DISPONIBLES EN LA CIUDAD.
COMUNICA EN LENGUA INGLESA EL ESTADO DEL PEDIDO DE PRODUCTOS Y

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

REQUERIMIENTO.
RA6
DESCRIBE EN LENGUA INGLESA LOS TIPOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CONFORME CON SUS CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL MISMO
RELACIONA EN IDIOMA INGLÉS LOS CARGOS DE ACUERDO CON FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL MISMO.
DESCRIBE EN LENGUA INGLESA PERFILES DE CARGO SEGÚN PROFESIÓN Y EXPERIENCIA.
PRESENTA EN IDIOMA INGLÉS LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DEL CLIENTE.
OFRECE EN LENGUA INGLESA LOS SERVICIOS CON BASE EN TEMPORADAS, CARACTERÍSTICAS DE ESTOS Y CONDICIONES DE RESERVACIÓN.
PROPONE EN IDIOMA INGLÉS ALTERNATIVAS DE SERVICIOS DE ACUERDO CON TEMPORADAS Y TARIFAS.
NOMBRA EN EL IDIOMA INGLÉS VALORES DE ACUERDO CON LAS REGLAS DE CONSTRUCCIÓN DE LOS MISMOS.
OFRECE EN LENGUA INGLESA SERVICIOS Y TARIFAS DE ACUERDO CON LAS VARIABLES DE CADA OFERTA.
TOMA EN INGLÉS RESERVACIONES UTILIZANDO EL LENGUAJE TÉCNICO, LAS ESTRUCTURAS DE LA GRAMÁTICA Y LA FONÉTICA DEL IDIOMA.
REALIZA PROCESO DE CHECK IN CON BASE EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL CLIENTE EN LENGUA INGLESA.
ENTABLA UN DIÁLOGO EN LENGUA INGLESA PARA EL REGISTRO DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON FORMATO ESTABLECIDO.
ATIENDE LOS REQUERIMIENTOS ESPECIALES DEL CLIENTE SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO.
EXPLICA LAS RUTINAS DEL SERVICIO EN LENGUA INGLESA SEGÚN EL TIEMPO GRAMATICAL ESPECÍFICO.
DESCRIBE EN INGLÉS LAS ACTIVIDADES EN LAS ÁREAS DEL HOTEL DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
ELABORA FOLLETOS INFORMATIVOS EN LENGUA INGLESA DE LAS ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO SEGÚN LA ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL MODO IMPERATIVO.
EXPLICA EN INGLÉS EL PROTOCOLO DE USO DE ÁREAS Y SERVICIOS EMPLEANDO ADJETIVOS DESCRIPTIVOS.
PRESENTA EN LENGUA INGLESA CUADRO INFORMATIVO DE HORARIOS Y ACTIVIDADES DISPONIBLES EN LA OFERTA DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO.
RA7
REALIZA EL CHECK OUT DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
MANEJA SITUACIONES ESPECIALES EN EL CHECK OUT DE ACUERDO A POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
EVALÚA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
REPORTA LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
RA8
ASIGNA LOS RECURSOS TENIENDO EN CUENTA PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y TIPO DE SERVICIO.
PROGRAMA ACTIVIDADES SEGÚN PROCEDIMIENTO DEL ÁREA
IDENTIFICA LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS Y SITIOS DE INTERÉS DE LA REGIÓN.
APLICA PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DEL PQRS, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
ANALIZA REPORTES GENERADOS DE ACUERDO CON LAS METAS,

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	INFORMACIÓN GENERADA EN EL ÁREA. DETERMINA ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO A PLANEACIÓN Y RESULTADOS DEL ÁREA
Conocimiento del proceso:	RA1 IDENTIFICAR LOS TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. RELACIONAR LAS ÁREAS FUNCIONALES DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CON EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS. IDENTIFICAR FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE RESERVAS. RECONOCER LOS SERVICIOS Y ÁREAS FÍSICAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. DISTINGUIR TIPOS DE HABITACIONES. DIFERENCIAR TIPOS DE TARIFA, PLANES HOTELEROS Y DESCUENTOS. CONOCER LA ESTRUCTURA EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS. DESCRIBIR SERVICIOS HOTELEROS Y TURÍSTICOS INCLUIDOS EN EL PORTAFOLIO. DIFERENCIAR LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE. APLICAR PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA. RECONOCER LOS TIPOS DE CLIENTES. DETERMINAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE. PRESENTAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS. INFORMAR TARIFAS, PLANES Y DESCUENTOS. REVISAR LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES Y SERVICIOS. UTILIZAR HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DE DISPONIBILIDAD. IDENTIFICAR TIPOS Y ESTADOS DE LA RESERVA. USAR TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN. ELABORAR LA COTIZACIÓN DE SERVICIOS. REALIZAR DIÁLOGOS DE VENTA PARA LA NEGOCIACIÓN. APLICAR TÉCNICAS DE VENTA. SOLICITAR GARANTÍA DE RESERVA. RA2 CORROBORAR LA VENTA DEL SERVICIO. VALIDAR LA GARANTÍA DE LA RESERVA. IDENTIFICAR CANAL DE RESERVA. ESTABLECER DISPONIBILIDAD DE HABITACIÓN Y SERVICIOS. UTILIZAR LAS CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN DE RESERVAS. EFECTUAR PROCEDIMIENTO DE RESERVA, CONFIRMACIÓN, MODIFICACIÓN, CANCELACIÓN O ANULACIÓN. INFORMAR CONDICIONES Y POLÍTICAS DE RESERVAS. RA3 CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA. IDENTIFICAR LOS MÓDULOS OPERACIONALES DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA. EJECUTAR LAS FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE RESERVAS, REGISTRO Y CAJA. VERIFICAR LA INFORMACIÓN INGRESADA EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA. CUMPLIR CON LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. RA4 IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA DEL ÁREA DE RECEPCIÓN. DESCRIBIR LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE RECEPCIÓN. TIPIFICAR HUÉSPEDES. RECONOCER LOS PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ALISTAR LOS COMPONENTES DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN.
EXPLICAR PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL SECTOR HOTELERO Y TURÍSTICO PARA NACIONALES Y EXTRANJEROS.
RECONOCER LOS DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN LEGALMENTE ACEPTADOS.
EFECTUAR PROCEDIMIENTOS DE CHECK IN.
GENERAR REPORTES DEL INGRESO DE HUÉSPEDES.
RA5
RECONOCER LOS COMPONENTES DEL SECTOR TURÍSTICO.
RECONOCER ATRACTIVOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL TERRITORIO.
RECOPILAR INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL ENTORNO LOCAL.
RECOMENDAR LA VISITA A ATRACTIVOS TURÍSTICOS LOCALES.
INFORMA SOBRE ASPECTOS TURÍSTICOS Y CULTURALES DEL DESTINO
OFRECER AL CLIENTE SERVICIOS TURÍSTICOS Y CONEXOS DEL DESTINO.
DAR ORIENTACIONES DE UBICACIÓN, HORARIO Y TRANSPORTE.
INDICAR PRECAUCIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL ENTORNO.
DESCRIBIR EN INGLÉS LOS SITIOS DE INTERÉS DEL TERRITORIO.
INFORMAR EN LENGUA INGLES SOBRE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE DISPONIBLES EN EL TERRITORIO.
SEÑALAR EN IDIOMA INGLÉS LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LUGARES DE INTERÉS EN LA CIUDAD.
SUMINISTRAR EN INGLES RUTAS ALTERNATIVAS DE DESPLAZAMIENTO AL INTERIOR Y EXTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO.
INFORMAR EN INGLÉS AL CLIENTE SOBRE LOS ESTADOS CLIMÁTICOS
OFRECER EN LENGUA INGLESA ALTERNATIVAS DE ACTIVIDADES RECREATIVAS, LÚDICAS, SOCIALES Y CULTURALES DISPONIBLES EN LA CIUDAD.
SEÑALAR EN INGLES LOS TIPOS DE TURISMO EXISTENTES EN LA CIUDAD.
CARACTERIZAR ACTIVIDADES EN PROGRESO EN EL MOMENTO DE LA INTERLOCUCIÓN.
RA6
IDENTIFICAR LOS TIPOS Y CATEGORÍAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
RECONOCER LAS ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CARACTERIZAR CARGOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CONOCER LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CLASIFICAR FUNCIONES DEL PERSONAL.
EXPLICAR EN IDIOMA INGLÉS LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO.
DESCRIBIR EN LENGUA INGLESA LOS TIPOS DE HABITACIONES.
EXPLICAR EN INGLÉS LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES HOTELEROS.
EXPONER EN LENGUA INGLESA LAS OPCIONES DE ALOJAMIENTO Y SERVICIOS.
DELETREAR EN INGLES CÓDIGOS Y ABREVIATURAS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.
DESCRIBIR EN IDIOMA INGLÉS TARIFAS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.
RECONOCER EL ALFABETO DE LA LENGUA INGLESA.
DELETREAR EN INGLES NOMBRES Y APELLIDOS.
SOLICITAR EN INGLÉS DATOS PERSONALES Y DOCUMENTOS LEGALES DE IDENTIFICACIÓN Y PAGO.
DISCUTIR EN LENGUA INGLESA LOS RANGOS DE ESTADÍA.
DESCRIBIR RUTINAS DEL SERVICIO DEL ESTABLECIMIENTO.
ORIENTAR AL HUÉSPED EN IDIOMA INGLES LA UBICACIÓN, HORARIOS Y

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

HOTELEROS.
PROPORCIONAR INSTRUCCIONES EN INGLÉS PARA EL USO DE LOS SERVICIOS HOTELEROS.
PRESENTAR DISPONIBILIDAD HORARIA DE CADA ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO.
RA7
ANALIZAR LA INFORMACIÓN DE SALIDA DEL HUÉSPED.
MANEJAR SITUACIONES ESPECIALES EN EL CHECK OUT.
VERIFICAR INVENTARIOS DE LA HABITACIÓN.
REGISTRAR LA ENTREGA DE LA HABITACIÓN.
OFRECER SERVICIOS DE POSTVENTA AL HUÉSPED.
REGISTRAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES.
GENERAR REPORTES DE SALIDA DE HUÉSPEDES
RA8
PLANEAR RECURSOS PARA LA OPERACIÓN DEL ÁREA.
ELABORAR PLAN DE ACTIVIDADES
SUPERVISAR EL PROCESO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.
APLICAR PROTOCOLOS, PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES.
IDENTIFICA LOS REPORTES DIARIOS PARA EVALUACIÓN OPERACIÓN

Conocimiento del concepto:

RA1
ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJES: DEFINICIÓN, HISTORIA Y EVOLUCIÓN, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, NORMATIVA DE FORMALIZACIÓN, NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES HOTELERA.
ÁREA DE RESERVAS: FUNCIONES, SISTEMAS DE RESERVA CUALIDADES DEL PERSONAL DE RESERVAS
SERVICIOS TURÍSTICOS: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
HABITACIONES HOTELERAS: TIPO DE HABITACIONES, ACOMODACIÓN Y SERVICIOS, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN.
TARIFAS: DEFINICIÓN, TIPOS, PLANES, TEMPORADAS, DESCUENTOS, CRITERIOS DE APLICACIÓN, TÉCNICAS DE FIJACIÓN Y NEGOCIACIÓN, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN
PORTAFOLIO DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, COMPONENTES, ESTRUCTURA, TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN Y MANEJO.
SERVICIO AL CLIENTE: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTÁNDARES, TIPOS, CADENA DE VALOR, MOMENTOS DE VERDAD, IMPORTANCIA, POLÍTICA.
COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, TÉCNICAS, COMUNICACIÓN EFECTIVA, CANALES DE COMUNICACIÓN, HABILIDADES COMUNICATIVAS.
CLIENTES, VIAJEROS, PASAJEROS Y USUARIOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, TEORÍA DE LAS NECESIDADES, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES ESPECIALES, MOTIVACIONES DE COMPRA, HÁBITOS Y TENDENCIAS DE CONSUMO, INCIDENCIA DE LA CULTURA EN EL COMPORTAMIENTO.
RESERVAS: CONCEPTO, TIPOS, ESTADOS, COMPONENTES, CONTROL DE DISPONIBILIDAD, VOCABULARIO TÉCNICO, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN, POLÍTICAS, HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL.
COTIZACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y PROCEDIMIENTO.
NEGOCIACIÓN: TIPOS, ETAPAS, TÉCNICAS.
VENTA: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, MANEJO DE OBJECIONES, CIERRE DE LA VENTA, POLÍTICAS.
RA2

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN DE RESERVAS: ALFABETO AERONÁUTICO, CÓDIGOS AERONÁUTICOS.
CANALES DE RESERVA: DEFINICIÓN, TIPOS (TELEFÓNICA, CORREO ELECTRÓNICO, INTERNET, AGENCIAS DE VIAJES ON LINE, AGENCIAS DE VIAJES, SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL, SISTEMA CENTRAL DE RESERVA), VENTAJAS Y DESVENTAJAS.
GARANTÍA DE RESERVA: POLÍTICAS,
PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE: RESERVA, CONFIRMACIÓN, MODIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y ANULACIÓN.
TRATAMIENTO DE LA RESERVA: CONDICIONES Y POLÍTICAS.
REPORTES: ROOMING LIST, WAITING LIST, FORECAST, OVERBOOKING, NO SHOW.
RA3
SOFTWARE HOTELERO: FUNCIONES, OPERACIONES, ROLES, CARACTERÍSTICAS, INSTRUCTIVOS, PROTOCOLOS, MANUAL DE USUARIO, MÓDULOS OPERACIONALES (RECEPCIÓN, RESERVA, REGISTRO, CAJA, HABITACIONES), BASES DE DATOS.
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: POLÍTICAS DE USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS, POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.
RA4
RECEPCIÓN HOTELERA: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA, FUNCIONES, RESPONSABILIDADES, PERFIL DE CARGOS, RELACIONES CON OTROS DEPARTAMENTOS DEL HOTEL.
HUÉSPED: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS,
REGISTRO HOTELERO: NATURALEZA JURÍDICA, COMPONENTES, OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL HOTELERO, OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL HUÉSPED.
CHECK-IN: DEFINICIÓN, ELEMENTOS DE ENTRADA (RESERVAS DEL DÍA, DISPONIBILIDAD, INFORME DE OCUPACIÓN), NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN LEGALMENTE ACEPTADOS Y CARACTERÍSTICAS, NORMATIVA APLICABLE PARA NACIONALES Y EXTRANJEROS, CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE HABITACIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA HUÉSPEDES INDIVIDUALES, GRUPOS Y EXTRANJEROS, REPORTES (ENTREGA DE TURNO, BITÁCORAS)
PROTOCOLOS INTERNOS: PORTE DEL UNIFORME, PRESENTACIÓN PERSONAL, TRATO CON EL HUÉSPED Y USO DE ÁREAS DEL HOTEL.
RA5
TURISMO: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, SISTEMA TURÍSTICO, CADENA DE VALOR.
ATRACTIVO TURÍSTICO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, BIENES Y RECURSOS, ZONAS TURÍSTICAS, CARACTERÍSTICAS, IMPORTANCIA, UBICACIÓN, HORARIOS Y TARIFAS, RECOMENDACIONES PARA LA VISITA Y DE SEGURIDAD.
FUENTES DE INFORMACIÓN: CALIDAD, TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALIDACIÓN.
UBICACIÓN ESPACIAL: CONCEPTO, PUNTOS CARDINALES, TÉCNICAS DE UBICACIÓN Y ORIENTACIÓN, PUNTOS DE REFERENCIACIÓN EN EL DESTINO, MAPAS TURÍSTICOS.
PLACES IN THE CITY.
MEANS OF TRANSPORT.
THERE IS/ARE.
GIVING DIRECTIONS.
CARDINAL POINTS: READING MAPS AND PLANS.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

WEATHER CONDITIONS AND NATURE.
LEISURE TIME: TOURS & PLANS.
HOBBIES VOCABULARY.
AFFECTION VERBS FOR PREFERENCES.
TYPES OF TOURISM.
PRESENT CONTINUOUS.
COMPARATIVE AND SUPERLATIVE ADJECTIVES
RA6
JOBS AND PROFESSIONS IN THE TOURISTIC SECTOR.
LODGING: CLASS, CATEGORY, TYPES, CHARACTERISTICS, GEOGRAPHICAL LOCATIONS, HOTEL AREAS.
ORGANIZATIONAL STRUCTURE: ORGANIGRAM, CHARGE, FUNCTIONS, RESPONSABILITIES, PROFILES.
SERVICES: TYPES, REGULAR CONDITIONS OF USE, PAYMENT CONDITIONS, SCHEDULE.
ACCOMODATION: TYPES, BEDROOM TYPES.
ACCOMODATION PLANS: COD, ABBREVIATIONS.
SEASONS (HIGH- LOW).
RATES: CONCEPT, PLANS, BUNDLES, DISCOUNTS.
COMPARATIVE-SUPERLATIVE.
SPELLING NAMES, SURNAMES AND TITLES.
NUMBERS: CARDINAL AND ORDINAL.
MATHEMATICAL EXPRESSIONS.
RESERVATION: CATEGORIES, CONDITIONS, FEES, CANCELLATION POLICIES.
SIMPLE PRESENT.
PERSONAL INFORMATION: COUNTRIES AND NATIONALITIES, DOCUMENTS, ADDRESS, TELEPHONE NUMBER, PURPOSE OF TRIP, CREDIT CARD NUMBER, E-MAIL, SCHEDULES, MARITAL STATUS.
DATES: IN -OUT, BIRTHDAY.
TYPES OF CLIENTS.
SPECIAL REQUIREMENTS.
PROBLEMS AND COMPLAINTS.
HOTEL AREAS: FURNITURE & ELECTRONIC DEVICES.
DEMONSTRATIVES.
DESCRIPTIVE ADJECTIVES FOR PLACES.
IMPERATIVES FOR BASIC INSTRUCTIONS.
TIMETABLES.
HOTEL AREAS: FURNITURE & ELECTRONIC DEVICES.
DEMONSTRATIVES.
DESCRIPTIVE ADJECTIVES FOR PLACES.
IMPERATIVES FOR BASIC INSTRUCTIONS.
TIMETABLES.
RA7
CHECK OUT: DEFINICIÓN, ELEMENTOS DE SALIDA (HORARIOS, ENTREGA DE LA HABITACIÓN, LLAVES), PROCEDIMIENTO DE RECIBO DE HABITACIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA HUÉSPEDES INDIVIDUALES, GRUPOS Y EXTRANJEROS, SITUACIONES ESPECIALES EN EL MOMENTO DEL CHECK OUT (FALTANTES, DAÑOS, CARENCIA DE MEDIOS DE PAGO), EVALUACIÓN DEL SERVICIO, REPORTES.
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
RA8
RECURSOS: CONCEPTO, TIPOS, MANEJO
ACTIVIDADES RECEPCIÓN: METAS DE DEPARTAMENTO (OCUPACIÓN, SATISFACCIÓN HUÉSPEDES), ASIGNACIÓN DE FUNCIONES

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: ADMINISTRACIÓN: ROL DEL SUPERVISOR, HERRAMIENTAS DE PROGRAMACIÓN DE RECURSOS
REPORTES: TIPOS (OCUPACIÓN, CAJA, VENTAS, ESTADO DE HABITACIONES, MIGRACIÓN)
INDICADORES: CONCEPTO
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: METAS, INDICADORES

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083024
Nombre de la actividad: 4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565501
Nombre del resultado: 8. VERIFICAR LA OPERACIÓN DEL ÁREA DE RECEPCIÓN SEGÚN PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS Y NORMATIVA TÉCNICA.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38933

Nombre de la competencia: Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico

Criterio de evaluación: RA1
CLASIFICA LOS MOVIMIENTOS DE CAJA CON BASE EN SU NATURALEZA.
DIFERENCIA LOS MOVIMIENTOS DE CAJA SEGÚN CARACTERÍSTICAS Y AFECTACIÓN EN LA CUENTA DEL CLIENTE.
APLICA NORMATIVA TRIBUTARIA DE ACUERDO CON TIPO DE HUÉSPED Y DE ESTABLECIMIENTO.
OBTIENE ESTADO DE CUENTA CON BASE EN LA NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ELABORA LA FACTURA DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA.
RA2
RECIBE PAGO SEGÚN TIPO, POLÍTICA Y NORMATIVA.
CAMBIA DIVISAS SEGÚN NORMATIVA, TASAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
REGISTRA EL MOVIMIENTO DE VALORES DE ACUERDO CON FORMA DE PAGO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
GESTIONA PAZ Y SALVO DE HUÉSPED SEGÚN POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
EFECTÚA CIERRE DE CAJA SEGÚN ARQUEO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
REPORTA VALORES SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
REPORTA NOVEDADES ENCONTRADAS SEGÚN EL ARQUEO DE CAJA
EFECTÚA EL CIERRE DE TURNO SEGÚN LO PROCEDIMIENTO TÉCNICO.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	RA3 CARACTERIZA LAS FUNCIONES DEL AUDITOR NOCTURNO SEGÚN SU ROL Y RELACIONES QUE CUMPLE EN LA ORGANIZACIÓN. EFECTÚA AUDITORIA NOCTURNA DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO. PRESENTAR INFORME DE AUDITORÍA NOCTURNA CON BASE EN HALLAZGOS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. RA4 ANALIZA RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. PRESENTA INFORMES ESTADÍSTICOS SEGÚN LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
Conocimiento del proceso:	RA1 EFECTUAR OPERACIONES MATEMÁTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE LA CUENTA HUÉSPED. CONOCER LAS POLÍTICAS DE MANEJO DE CAJA. RECONOCER LA NORMATIVIDAD TRIBUTARIA PARA HUÉSPEDES NACIONALES Y EXTRANJEROS. ACTUALIZAR DATOS DE LOS MOVIMIENTOS DE INGRESOS Y EGRESOS DE LOS CLIENTES. VERIFICAR CONVENIOS ESPECIALES DE PAGO, CONSUMOS Y CARGOS. CALCULAR LA CUENTA DEL CLIENTE. ORGANIZAR LOS DOCUMENTOS DE CUENTAS CLIENTE. AJUSTAR MOVIMIENTOS DE CUENTA. GENERAR ESTADO DE CUENTA. PRESENTAR LA CUENTA DE CLIENTE. CERRAR CUENTA. RA2 EJECUTAR PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO DE PAGOS. RECONOCER LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD DE LA MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA. APLICAR REQUISITOS NORMATIVOS Y POLÍTICAS CAMBIARIAS. RECONOCER LOS ELEMENTOS DE AUTENTICIDAD DE LOS MEDIO DE PAGO. CONVERTIR DIVISAS. DOCUMENTAR EL CAMBIO DE DIVISAS VERIFICAR AUTENTICIDAD DE TARJETAS DE CRÉDITO. OPERAR DATAFONO. VALIDAR ACEPTACIÓN DE CHEQUES. PROCESAR CUENTAS COMPAÑÍA. VALIDAR PAGO ELECTRÓNICO. EMITIR PAZ Y SALVO AL HUÉSPED. IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS DEL CIERRE DE CAJA COMPARAR VENTAS CONTRA INGRESOS. HACER BALANCES DE CAJA Y MOVIMIENTO DE LOS DEPARTAMENTOS DEL HOTEL. DILIGENCIAR REPORTES DE NOVEDADES DETECTAR INCONSISTENCIAS EN LA APLICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA ELABORAR INFORME DE CAJA. ELABORAR INFORME CIERRE DE TURNO. RA3 IDENTIFICAR LAS FUNCIONES Y ROL DEL AUDITOR NOCTURNO. IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DEL AUDITOR NOCTURNO QUE SE RELACIONAN CON OTROS DEPARTAMENTOS.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

DISTINGUIR LOS TIPOS DE LA AUDITORIA HOTELERA.
DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS DE LA AUDITORIA NOCTURNA.
VERIFICAR LA INFORMACIÓN DE VENTAS DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS.
CLASIFICAR INGRESOS DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS.
VERIFICAR LA OCUPACIÓN.
VERIFICAR CARGOS EN CUENTAS HUÉSPED.
MONITOREAR LOS LÍMITES DE CRÉDITO DE LOS HUÉSPEDES
REVISAR DOCUMENTOS DE SOPORTE.
REALIZAR CARGOS NOCTURNOS EN CUENTAS.
REVISAR LOS INFORMES DE TURNO DE LOS DEPARTAMENTOS.
CONSOLIDAR INFORMACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL HOTEL.
CERRAR LA OPERACIÓN DIARIA DEL HOTEL.
EMITIR ALERTAS DE LÍMITES O DESVIACIONES DE CUENTAS.
ELABORAR INFORME AUDITORÍA NOCTURNA.
RA4
RECONOCE LA IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN. ESTADÍSTICA QUE SE GENERA EN EL HOTEL.
APLICA FÓRMULAS DE LA ESTADÍSTICA HOTELERA.
OBTIENE ESTADÍSTICAS DE OCUPACIÓN HOTELERA.
ELABORA ESTADÍSTICAS DE VENTAS DEL HOTEL.

Conocimiento del concepto:

RA1
OPERACIONES MATEMÁTICAS: SUMA, RESTA, MULTIPLICACIÓN, DIVISIÓN, REGLA DE TRES, PORCENTAJE.
POLÍTICAS DEL MANEJO DE CAJA: RESPONSABILIDADES, CUENTAS ELEVADAS, ANTICIPOS, PAGOS NO PRESENCIALES.
CUENTA HUÉSPED O CLIENTE: DEFINICIÓN, NATURALEZA DE LOS CARGOS, PROCEDIMIENTO PARA CONSUMOS, ABONOS, DEPÓSITOS, CASH ADVANCE Y PAID OUT, REEMBOLSOS, DOCUMENTOS DE SOPORTE.
NORMATIVIDAD TRIBUTARIA PARA HUÉSPEDES: IMPUESTO AL VALOR AGREGADO-IVA, IMPUESTO AL CONSUMO, TARIFA DE RENTAS SERVICIOS HOTELEROS, SEGURO HOTELERO.
FACTURACIÓN: PROCEDIMIENTO DE CIERRE DE FACTURA, NORMATIVA.
RA2
FORMAS DE PAGO: DEFINICIÓN, PROCEDIMIENTO DE REGISTRO.
MONEDA NACIONAL: ELEMENTOS DE SEGURIDAD DE BILLETES Y MONEDAS, POLÍTICAS DE MANEJO.
DIVISAS: ELEMENTOS DE SEGURIDAD DE BILLETES Y MONEDAS, NORMATIVA, TASA REPRESENTATIVA DEL MERCADO, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CAMBIARIOS ESTATALES Y ORGANIZACIONALES.
TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO: DEFINICIÓN, ELEMENTOS DE SEGURIDAD, PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DEL DATAFONO, POLÍTICAS DE ACEPTACIÓN.
CHEQUES: DEFINICIÓN, TIPOS, COMPONENTES, ELEMENTOS DE SEGURIDAD, POLÍTICAS DE ACEPTACIÓN.
CUENTAS COMPAÑÍA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y REQUISITOS, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
PAGO ELECTRÓNICO: CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO DE CONFIRMACIÓN Y MANEJO.
PAGOS NO PRESENCIALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
PAZ Y SALVO: DEFINICIÓN, TRÁMITE DE OBTENCIÓN.
CIERRE DE CAJA: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, INFORME DE CAJA, ARQUEO DE CAJA.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: DEL INFORME, PROCEDIMIENTO.
RA3
CONTABILIDAD HOTELERA: CONCEPTO, FUNCIONES, CICLO DE INGRESOS Y EGRESOS, EL SISTEMA DE CUENTAS EN UN HOTEL.
AUDITORIA HOTELERA: CONCEPTO, FINES Y FUNCIONES, TIPOS DE AUDITORIA, PERFIL TÉCNICO Y ÉTICO DEL AUDITOR NOCTURNO, ROL DEL AUDITOR NOCTURNO, RELACIÓN DEL AUDITOR CON OTROS DEPARTAMENTOS.
AUDITORÍA NOCTURNA: CONCEPTO, REPORTES E INFORMACIÓN DE ENTRADA, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, INFORME.
AUDITORIA DE INGRESOS: CONCEPTO, INFORMACIÓN DE ENTRADA, RESPONSABLE.
REPORTES DE AUDITORIA: TRANSACTION TOTAL, MANAGER REPORT, BALANCE CHECK REPORT, COVER REPORT, DAILY REPORT, CASHIER CLOSINGS, IMPORTANCIA, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y DILIGENCIAMIENTO.
RA4
ESTADÍSTICA HOTELERA: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN (DESCRIPTIVA E INFERENCIAL), TIPOS DE VARIABLES (CUALITATIVA Y CUANTITATIVA), MUESTRA, TABULACIÓN, REPRESENTACIÓN GRÁFICA, APLICACIÓN
INFORME: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICA, TIPOS (SEGÚN SU MATERIA Y CARACTERÍSTICAS TEXTUALES), ESTRUCTURA (TÍTULO, RESUMEN Y CUERPO: TÍTULO, MÉTODO, RESULTADO, ANÁLISIS Y CONCLUSIÓN),

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083024
Nombre de la actividad: 4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565512
Nombre del resultado: 3. AUDITAR LA OPERACIÓN DIARIA DEL HOTEL CONFORME CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y SISTEMA DE INFORMACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37714

Nombre de la competencia: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA

Criterio de evaluación: RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN INTERACCIONES ORALES DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADAS CON CLARIDAD Y UNA VELOCIDAD PROMEDIO.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN TEXTOS ESCRITOS DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADOS CON CLARIDAD.
COMPRENDE INFORMACIÓN CONCRETA RELATIVA A TEMAS COTIDIANOS Y LABORALES EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS.
DESCRIBE DE MANERA SENCILLA Y CLARA ASUNTOS, ACCIONES, EXPERIENCIAS, SENTIMIENTOS, PLANES RELACIONADOS CON TEMAS DE SU INTERÉS Y COTIDIANIDAD, SIGUIENDO UNA SECUENCIA LINEAL DE ELEMENTOS.
OFRECE BREVES RAZONAMIENTOS Y EXPLICACIONES DE OPINIONES, PLANES Y ACCIONES.
SE COMUNICA DE MANERA EFICAZ EN TORNO A TEMÁTICAS COTIDIANAS Y LABORALES SENCILLAS HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO.
BRINDA SOLUCIÓN A UN PROBLEMA SENCILLA HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO.
ENLAZA UNA SERIE DE ELEMENTOS BREVES, CONCRETOS Y SENCILLOS PARA CREAR UNA SECUENCIA COHESIONADA Y LINEAL.
HACE USO DE VOCABULARIO RELACIONADO CON FAMILIA, AFICIONES E INTERESES, TRABAJO, VIAJES Y HECHOS DE ACTUALIDAD, EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS.
SIGUE INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
HACE USO DE TÉRMINOS Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁMBITO LABORAL ESPECÍFICO.
ES CAPAZ DE HACER UNA PRESENTACIÓN BREVE Y PREPARADA SOBRE UN TEMA DENTRO DE SU ESPECIALIDAD CON LA SUFICIENTE CLARIDAD COMO PARA QUE SE PUEDA SEGUIR SIN DIFICULTAD LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO Y CUYAS IDEAS PRINCIPALES ESTÁN EXPLICADAS CON UNA RAZONABLE PRECISIÓN.
PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS EN CONTEXTOS SOCIALES ORALES Y ESCRITOS.

Conocimiento del proceso:

ESTABLECER LAS DIFERENCIAS ENTRE PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINUO EN TEXTOS SENCILLOS.
PLANEAR UN ITINERARIO USANDO EL PRESENTE CONTINUO PARA LA ORGANIZACIÓN DE VIAJES, EVENTOS Y/O CELEBRACIONES.
DESCRIBIR HABITACIONES, CASAS O LUGARES DE TRABAJO USANDO PRONOMBRES POSESIVOS, PREPOSICIONES DE LUGAR, ADJETIVOS CALIFICATIVOS Y VOCABULARIO ESPECÍFICO.
IDENTIFICAR LAS EDIFICACIONES Y LOS LUGARES DE INTERÉS REGIONAL, NACIONAL E INTERNACIONAL.
SUMINISTRAR INFORMACIÓN SOBRE LA UBICACIÓN Y LA MANERA DE LLEGAR A UN LUGAR DETERMINADO.
ESTABLECER DIFERENCIAS Y SIMILITUDES ENTRE PERSONAS, LUGARES O COSAS.
NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES EN EL TIEMPO PASADO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO.
ESCRIBIR TEXTOS SENCILLOS EN ORDEN CRONOLÓGICO SOBRE ACONTECIMIENTOS PASADOS.
REALIZAR UNA INVITACIÓN FORMAL A UN EVENTO EMPLEANDO LAS ESTRUCTURAS DEL FUTURO Y WOULD LIKE TO.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL TIEMPO PASADO, PERFECTO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO.
EXPRESAR HECHOS REALES Y POSIBLES ACERCA DE DIVERSOS EVENTOS O SITUACIONES DEL ENTORNO.
OFRECER SOLUCIÓN A SITUACIONES PARTICULARES EN SU ÁREA OCUPACIONAL.
PARTICIPAR EN UNA LLAMADA TELEFÓNICA (SALUDAR, PREGUNTAR, RESOLVER PREGUNTAS).
HACER PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS.
RESPONDER A PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS.
EXPRESAR INSEGURIDAD SOBRE ALGUNA CUESTIÓN U OPINIÓN
ESCRIBIR INFORMES Y REPORTES LABORALES UTILIZANDO FRASES CONCRETAS Y UNA INTRODUCCIÓN, DESARROLLO Y CONCLUSIÓN.
DESCRIBIR EL PROCESO DE PREPARACIÓN Y EJECUCIÓN DE UNA ACTIVIDAD DE SU QUEHACER LABORAL.
DAR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
SEGUIR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
EXPONER LAS ACCIONES Y FUNCIONES RELACIONADAS CON SU CARGO.
PUNTUALIZAR LAS LABORES ESPECÍFICAS QUE DESARROLLA EN SU LUGAR DE TRABAJO, HACIENDO USO DE VOCABULARIO ADECUADO.
RECONOCER LOS FONEMAS DEL SISTEMA VOCÁLICO INGLÉS.
ESTABLECER DIFERENCIAS ENTRE DIVERSOS SONIDOS COMUNES DEL INGLÉS.
PRONUNCIAR TÉRMINOS Y FRASES HACIENDO USO DE LAS REGLAS DE LA ACENTUACIÓN Y ENTONACIÓN ADECUADA PARA ESTE NIVEL DE FORMACIÓN.
HACER USO DE ESTRATEGIAS META COGNITIVAS COMO EL USO DE FLASHCARDS, GRÁFICOS ORGANIZACIONALES Y PORTAFOLIOS, PARA

Conocimiento del concepto:

GRAMÁTICA
PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINÚO.
PRESENTE CONTINUO: (USO PARA PLANES Y ACUERDOS)
PRONOMBRES POSESIVOS.
PREPOSICIONES DE LUGAR (REVISIÓN)
PREPOSICIONES DE MOVIMIENTO.
ADJETIVOS.
COMPARATIVOS.
FORMAS VERBALES EN EL PASADO SIMPLE (REGULAR VERBS AND IRREGULAR VERBS)
USED TO.
PASADO CONTINÚO.
PASADO SIMPLE Y PASADO CONTINUO.
FUTURO CON LAS FORMULAS: WILL, BE GOING TO
WOULD LIKE TO.
DIFERENCIA ENTRE PRESENTE PERFECTO Y PASADO SIMPLE.
CONDICIONAL ZERO Y FIRTS.
WOULD RATHER (USO Y CONTEXTO)
HAD BETTER, SHOULD, I THINK (THAT), I CONSIDER (THAT), MUST, COULD.
SUPERLATIVOS (USO Y CONTEXTO)
ADVERBIOS DE FORMA Y MANERA.
CONECTORES.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

VERBOS FRASALES COMUNES.
CLÁUSULAS DE RELATIVO.
IMPERATIVO PARA DAR INSTRUCCIONES.
CONDICIONAL ZERO (IF, WHEN)

VOCABULARIO
ACTIVIDADES DEL TIEMPO LIBRE.
CELEBRACIONES, COSTUMBRES Y TRADICIONES.
CUARTOS, LUGARES EN UNA CASA Y SUS OBJETOS.
TIENDAS Y LUGARES EN LA CIUDAD Y LOS PUEBLOS.
EDIFICACIONES Y CONSTRUCCIONES
APARIENCIA DE LAS PERSONAS COMPORTAMIENTOS Y PERSONALIDADES
CUALIDADES Y DEFECTOS PERSONALES
EXPRESIONES DE TIEMPO EN EL PASADO Y FUTURO.
REUNIONES FAMILIARES, ACTIVIDADES DE LA INFANCIA, EVENTOS HISTÓRICOS.
WHEN Y WHILE
NÚMEROS ORDINALES Y CARDINALES
CONECTORES (MEANWHILE, SUDDENLY, HOWEVER, THEN, AFTER)
EVENTOS FORMALES (CONGRESOS, CONFERENCIAS)
PREPOSICIONES DE TIEMPO (IN, ON, AT) EN DIFERENTES CONTEXTOS.
ADVERBIOS (YET, STILL, EVER, ALREADY, JUST, LATELY)
SINCE FOR Y AGO
VOCABULARIO DE VIAJES
FENÓMENOS NATURALES
EXPRESIONES DE CORTESÍA PARA INTERCAMBIAR OPINIONES
EXPRESIONES IDIOMÁTICAS COMUNES EN CONTEXTOS LABORALES.
TERMINOLOGÍA TÉCNICA OCUPACIONAL
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
CONECTORES DE SECUENCIA
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁREA OCUPACIONAL
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES EN EL ÁREA OCUPACIONAL
ELECTRODOMÉSTICOS, MAQUINARIA, INSUMOS Y EQUIPAMIENTO
LUGARES DE TRABAJO.

PRONUNCIACIÓN
SUJETO + CONTRACCIONES CON AUXILIARES
ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
REGLA DE PRONUNCIACIÓN --‐ED ENDING, VOICED CONSONANTS VS VOICELESS CONSONANTS.
ENTONACIÓN DE FONEMAS DE SUSTANTIVOS PLURALES.
FONEMAS VOCÁLICOS
DIFERENCIA ENTRE EL SONIDO TH /θ/ Y /Ð/
ENTONACIÓN PARA PRESENTAR INFORMACIÓN NUEVA.
ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
ACENTUACIÓN DE ÉNFASIS
REDUCCIÓN VOCÁLICA
INTERNATIONAL PHONETIC ALPHABET (RECONOCIMIENTO DE LOS SÍMBOLOS Y SU PRONUNCIACIÓN)
ELEVACIÓN Y CAÍDA DE LA ENTONACIÓN EN DIFERENTES TIPOS DE FRASES
CONEXIÓN Y ELISIÓN DE SONIDOS CON LOS SUPERLATIVOS

ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: USO DE TARJETAS DIDÁCTICAS O FLASHCARDS
USO DE PORTAFOLIOS

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083024
Nombre de la actividad: 4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565554
Nombre del resultado: 3. DISCUTIR SOBRE POSIBLES SOLUCIONES A PROBLEMAS DENTRO DE UN RANGO VARIADO DE
CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37801

Nombre de la competencia: APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

Criterio de evaluación: IDENTIFICA LAS TRANSFORMACIONES QUÍMICAS QUE SE PRESENTAN EN SU CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO, SEGÚN SU NATURALEZA.
ARGUMENTA LOS DIFERENTES FENÓMENOS Y PRINCIPIOS QUÍMICOS QUE SE PRESENTAN EN SU ENTORNO SOCIAL Y PRODUCTIVO
APROPIA LOS CONCEPTOS Y PRINCIPIOS QUÍMICOS PRESENTES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
ESTABLECE LAS VARIABLES QUE INFLUYEN EN LOS DIFERENTES FENÓMENOS QUÍMICOS DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS LEYES Y TEORÍAS.
SIGUE INSTRUCCIONES PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES EXPERIMENTALES TENIENDO EN CUENTA ASPECTOS TÉCNICOS Y DE SEGURIDAD.
MANIPULA INSTRUMENTOS PARA LA REALIZACIÓN DE MEDICIONES INVOLUCRADAS EN SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
EFECTÚA CÁLCULOS Y/O GRÁFICAS PARA REPORTAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EXPERIMENTACIÓN.
INTERPRETA LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EXPERIMENTACIÓN REFERENTE A LOS PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS QUÍMICOS.
IDENTIFICA ACCIONES DE MEJORA APLICANDO LOS PRINCIPIOS DE LA QUÍMICA SEGÚN SU CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.
SELECCIONA ACCIONES DE MEJORA QUE APLICAN A SU ENTORNO

Conocimiento del proceso: IDENTIFICAR LOS FENÓMENOS QUÍMICOS DE SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
CONCEPTUALIZAR LOS PRINCIPIOS QUE FUNDAMENTAN LOS FENÓMENOS

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

QUÍMICOS DE SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
CLASIFICAR LOS FENÓMENOS IDENTIFICADOS EN SU CONTEXTO SEGÚN SU NATURALEZA.
INTERPRETAR LOS FENÓMENOS TENIENDO EN CUENTA LOS PRINCIPIOS QUÍMICOS DE SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
REALIZAR CÁLCULOS DE CONVERSIONES Y ESTEQUIOMETRIA APLICADAS A LAS DIFERENTES REACCIONES Y SOLUCIONES QUÍMICAS
MEDIR DIFERENTES PROPIEDADES DE LA MATERIA DE ACUERDO CON SU ESTADO
PREPARAR SOLUCIONES QUÍMICAS BÁSICAS APLICADAS A SU CONTEXTO PRODUCTIVO.
IDENTIFICAR REACCIONES QUÍMICAS PRESENTES EN SU CONTEXTO PRODUCTIVO
APLICAR LOS PRINCIPIOS DE LA QUÍMICA APLICADOS A SITUACIONES REALES DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL
ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LAS SITUACIONES REALES DE SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
ESTABLECER OPORTUNIDADES DE MEJORA A LAS ACTIVIDADES EXPERIMENTALES REALIZADAS DENTRO DEL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.

Conocimiento del concepto:

CIENCIA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASIFICACIÓN.
TEORÍA, LEY PRINCIPIO Y FENÓMENO: CONCEPTO.
QUÍMICA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN.

PRINCIPIOS Y CONCEPTOS DE LA QUÍMICA

MATERIA: CONCEPTO, NATURALEZA, CLASIFICACIÓN (ELEMENTO, COMPUESTO, SUSTANCIA, MEZCLA, SOLUCIÓN), ESTADO DE LA MATERIA (SÓLIDO, LÍQUIDO, GASEOSO), PROPIEDADES FÍSICAS Y QUÍMICAS DE LA MATERIA (MASA, VOLUMEN, TEMPERATURA, DENSIDAD, LONGITUD).
MEDICIÓN UNIDADES: SISTEMA INTERNACIONAL (SI), CONVERSIÓN DE UNIDADES, ESCALAS DE TEMPERATURA, NOTACIÓN CIENTÍFICA, CIFRAS SIGNIFICATIVAS.
ÁTOMOS: ESTRUCTURA ACTUAL, MOLÉCULAS, IONES, ESTRUCTURA DEL ÁTOMO, NÚMERO ATÓMICO, MASA ATÓMICA.
TABLA PERIÓDICA: CONCEPTO, ESTRUCTURA, PERIODOS, GRUPOS, FAMILIAS.
ELEMENTO QUÍMICO: CONCEPTO, PROPIEDADES, CLASIFICACIÓN.
COMPUESTOS: CONCEPTO, ENLACES QUÍMICOS (CONCEPTO, CLASIFICACIÓN), FORMULAS QUÍMICAS (CONCEPTO, TIPOS)
MEZCLA: CONCEPTO, TIPOS Y SEPARACIÓN.
SOLUCIONES: CONCEPTO, PREPARACIÓN, UNIDADES DE CONCENTRACIÓN
FUNCIONES QUÍMICAS: ÓXIDO, ACIDO, HIDRÓXIDO- BASE, SAL, HIDRURO; CONCEPTOS Y CARACTERÍSTICAS.
NOMENCLATURA DE LOS COMPUESTOS: CONCEPTO, TIPOS.
ECUACIONES QUÍMICAS: MANEJO, MÉTODOS DE BALANCEO.
REACTIVOS QUÍMICOS (CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, ROTULACIÓN, FICHAS DE SEGURIDAD)
REACCIONES QUÍMICAS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN.
ESTEQUIOMETRIA: CONCEPTO, CÁLCULOS, ECUACIONES, LEYES.
QUÍMICA ORGÁNICA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPUESTO ORGÁNICO (CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, GRUPOS FUNCIONALES, FUENTE INDUSTRIAL).
BIOQUÍMICA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, IMPORTANCIA

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: METABOLISMO DE LÍPIDOS CARBOHIDRATOS Y PROTEÍNAS.

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.

FENÓMENOS

CAMBIOS DE ESTADO DE LA MATERIA (SÓLIDO, LÍQUIDO, GASEOSO).
APLICACIÓN COTIDIANA DE LA QUÍMICA: FENÓMENOS EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
DISTRIBUCIÓN DE LOS ELEMENTOS EN LA CORTEZA TERRESTRE Y EN LOS SERES VIVOS: ELEMENTOS ESENCIALES EN LOS SERES VIVOS, QUÍMICA DE LA ATMOSFERA.
SEPARACIÓN DE MEZCLAS
TRANSFORMACIÓN DE LA MATERIA MEDIANTE REACCIONES QUÍMICAS
PROCESOS METABÓLICOS

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083024
Nombre de la actividad: 4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565555
Nombre del resultado: 2. CORRELACIONAR LOS PRINCIPIOS Y LEYES DE LA QUÍMICA CON LA REALIDAD PRODUCTIVA Y SOCIAL
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 565556
Nombre del resultado: 4. PLANTEAR ALTERNATIVAS DE MEJORAMIENTO A SITUACIONES ESPECÍFICAS DE SU ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 565557
Nombre del resultado: 1. DESCRIBIR LOS FENÓMENOS Y PRINCIPIOS DE LA QUÍMICA A PARTIR DEL ANÁLISIS DE SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 565558
Nombre del resultado: 3. APLICAR LEYES Y PRINCIPIOS DE LA QUÍMICA EN SITUACIONES CONCRETAS DE SU ENTORNO

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37799

Nombre de la competencia: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

Criterio de evaluación: INTERPRETA EL CONTEXTO AMBIENTAL Y DE SST, ASOCIADO A SU ENTORNO LABORAL Y SOCIAL ACORDE CON LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
RELACIONA LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE SOBRE MEDIO AMBIENTE Y SST CON LOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, GROS Y RIESGOS QUE SE PRESENTAN EN SU AMBIENTE DE TRABAJO SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO LABORAL.
ANALIZA LOS PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST PARA LA APLICACIÓN DE LOS CONTROLES DE IMPACTO AMBIENTAL ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
PARTICIPA EN EL DESARROLLO DE ACCIONES ORIENTADAS AL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y LA DISMINUCIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
DETERMINA ACCIONES PARA ORIENTAR A SU EQUIPO DE TRABAJO EN LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
IMPLEMENTA ACCIONES COORDINADAS PARA EL MONITOREO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST SEGÚN SU ÁREA DE DESEMPEÑO.
FOMENTA LA CULTURA AMBIENTAL RESPONSABLE, EL DESARROLLO SUSTENTABLE Y EL AUTOCUIDADO EN SU CONTEXTO SOCIAL Y

Conocimiento del proceso: DIFERENCIAR LOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES ASOCIADOS A SU ENTORNO LABORAL Y SOCIAL.
EXAMINAR LAS ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS PARA EL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y LOS ATEL.
REVISAR LA POLÍTICA AMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
PONER EN PRÁCTICA LAS ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y ATEL.
IDENTIFICAR LAS CLASES DE PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST ESTABLECIDOS PARA LA INTERVENCIÓN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y LOS RIESGOS DE SST.
LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST, ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
ORIENTAR AL EQUIPO DE TRABAJO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST.
MONITOREAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE SU CONTEXTO, ESTABLECIDAS EN LOS PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST.
CONFIRMAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN LOS

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

PLANES AMBIENTALES Y SST.
PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES AMBIENTALES Y ATEL.
APOYAR LA GESTIÓN DE ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
RECOMENDAR ACCIONES TENDIENTES A MEJORAR LA GESTIÓN AMBIENTAL Y LA SST.
PROMOVER LA CULTURA AMBIENTALMENTE RESPONSABLE, EL DESARROLLO SUSTENTABLE Y EL AUTOCUIDADO EN SU CONTEXTO SOCIAL Y

Conocimiento del concepto:

MEDIO AMBIENTE: CONCEPTO, COMPONENTES, CONSERVACIÓN, ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, NORMATIVIDAD BÁSICA LEGAL.
ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES SEGÚN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO, PROBLEMÁTICA AMBIENTAL ASOCIADA Y LEGISLACIÓN APLICABLE
IMPACTOS AMBIENTALES: CONCEPTO, CLASES, MEDIDAS DE MANEJO AMBIENTAL.
POLÍTICAS AMBIENTALES Y DE SST: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ALCANCE Y CLASES.
PLANES DE MANEJO Y GESTIÓN AMBIENTAL: OBJETO, APLICACIÓN Y ESTRUCTURA.
PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN DE SST: OBJETO, APLICACIÓN Y ESTRUCTURA.
SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTOS GENERALES Y MARCO BÁSICO LEGAL, DERECHOS Y DEBERES.
DIRECTRICES Y REQUISITOS INTERNOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL, REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO, PROGRAMAS, POLÍTICA DE SEGURIDAD SALUD EN EL TRABAJO Y POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.
PELIGROS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROPIOS DEL SECTOR ECONÓMICO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES, EFECTOS A LA SALUD, MECANISMOS DE CONTROL Y NORMATIVIDAD.
LESIONES Y ENFERMEDADES PROPIAS DEL SECTOR ECONÓMICO: CONCEPTOS, CLASES, CAUSAS Y CARACTERÍSTICAS.
CONSECUENCIAS DE LOS ACTOS ESTÁNDAR Y SUB ESTÁNDAR EN EL AMBIENTE LABORAL: CONCEPTO Y CONSECUENCIAS.
MEDIDAS DE MANEJO AMBIENTAL: CONCEPTO, PREVENCIÓN, CONTROL Y MITIGACIÓN, ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN.
PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS: CONCEPTO, CLASES, OBJETO, ALCANCE Y ESTRUCTURA BÁSICA.
DIRECTRICES Y REQUISITOS INTERNOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL, REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO, PROGRAMAS, POLÍTICA DE SEGURIDAD SALUD EN EL TRABAJO Y POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.
MONITOREO Y SEGUIMIENTO: CONCEPTO, MÉTODOS Y DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.
EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO A LOS PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST: CONCEPTO, CLASES Y CARACTERÍSTICAS.
NORMATIVIDAD: REPORTE E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LABORALES.
SOSTENIBILIDAD EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO: CONSERVACIÓN USO Y MANEJO DE LOS RECURSOS.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: COMITÉS AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES.
ACCIONES DE MEJORA EN EL MANEJO AMBIENTAL Y EN LA SST: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y FORMULACIÓN.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083025
Nombre de la actividad: 5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 554048
Nombre del resultado: 1. ANALIZAR LAS ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES (ATEL) DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y EL ENTORNO SOCIAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 554049
Nombre del resultado: 3. REALIZAR SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO AL DESARROLLO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y SST, SEGÚN EL ÁREA DE
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 554050
Nombre del resultado: 2.IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 554051
Nombre del resultado: 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA EL MANEJO AMBIENTAL Y EL CONTROL DE LA SST, DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE TRABAJO, COLABORATIVO, COOPERATIVO Y COORDINADO EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38561

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Nombre de la competencia: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Criterio de evaluación:
APLICA ACCIONES DE EMPRENDIMIENTO DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE DESARROLLO SOCIAL Y PERSONAL
PLANTEA IDEAS DE NEGOCIO A PARTIR DE OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL MERCADO CONFORME CON EL ANÁLISIS SECTORIAL
ESTRUCTURA UN PERFIL DE EMPRENDEDOR TENIENDO EN CUENTA LAS HABILIDADES Y PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL
INTEGRA ELEMENTOS BÁSICOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DESCRIPTIVAS DEL PLAN DE NEGOCIO
DETERMINA GRUPOS FOCALES DE MERCADO DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO
CONSTRUYE PROPUESTAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES Y SEGMENTACIÓN DEL MERCADO
DETERMINA EL IMPACTO DEL PLAN DE NEGOCIO CONFORME CON LAS ATRIBUCIONES Y DINÁMICAS DEL SECTOR PRODUCTIVO
ARGUMENTA LA IDEA DE NEGOCIO CONFORME CON LA PROPUESTA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO

Conocimiento del proceso:
IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA
RECONOCER CASOS DE ÉXITO EMPRESARIAL
DETERMINAR ELEMENTOS PERSONALES EN LA CULTURA EMPRENDEDORA
ANALIZAR EL SECTOR PRODUCTIVO DE INFLUENCIA
CONSULTAR FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIAS Y SECUNDARIAS
RECOLECTAR INFORMACIÓN DE FORMA ESTADÍSTICA
ESTABLECER OPORTUNIDADES DE NEGOCIO
ESTABLECER SOLUCIONES A PROBLEMAS O NECESIDADES PLANTEADAS
IDENTIFICAR NECESIDADES EMPRESARIALES DEL SECTOR PRODUCTIVO DE INFLUENCIA
RECONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL EMPRENDEDOR
ANALIZAR EL MERCADO POTENCIAL
EMPLEAR TÉCNICAS DE MERCADEO
IDENTIFICAR ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES
DEFINIR LA NATURALEZA DE LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES
RECONOCER ESTRUCTURAS OPERACIONALES
CONSTRUIR PROPUESTAS EMPRESARIALES
ESTABLECER PRINCIPIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL
DESARROLLAR HABILIDADES DE GESTIÓN EMPRESARIAL
DETERMINAR ESTRATEGIAS DE MERCADEO
CONSTRUIR IDEAS DE NEGOCIO
EMPLEAR ELEMENTOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
ABORDAR LOS CONTEXTOS DE INFLUENCIA DE LA IDEA DE NEGOCIO

Conocimiento del concepto:
EMPRENDIMIENTO, CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, HABILIDADES, TIPOS, PERFIL EMPRENDEDOR, RESPONSABILIDAD, COMUNICACIÓN ASERTIVA, AUTOGESTIÓN, AUTONOMÍA, PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS.
IDEACIÓN, CONCEPTO, METODOLOGÍAS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS.
PROBLEMA, CONCEPTOS, ESTRUCTURA DE PROBLEMA, ALTERNATIVAS CREATIVAS DE SOLUCIÓN.
IDEAS Y OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, MODELAJE DE IDEAS.
VALIDACIÓN TEMPRANA DE MERCADOS, INNOVACIÓN, CREATIVIDAD, PROCESO CREATIVO.
EMPRESA, CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA, TIPOLOGÍA, ÁREAS FUNCIONALES, FORMALIZACIÓN

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: MERCADOS, CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA, CARACTERÍSTICAS PRODUCTIVIDAD, COMPETITIVIDAD.
ESTRUCTURA OPERACIONAL, CONCEPTO, PRODUCTO, PROCESO, INFRAESTRUCTURA FÍSICA, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y HUMANOS.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, CONCEPTO, TIPOLOGÍA, ESTRUCTURA ORGÁNICA.
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.
FINANZAS, CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA BÁSICA, TENDENCIA Y PROSPECTIVA.
GESTIÓN EMPRESARIAL, CONCEPTO, HABILIDADES, DESTREZAS, NIVELES, ESTRUCTURA, CONTROL Y EVALUACIÓN.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083025
Nombre de la actividad: 5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 554052
Nombre del resultado: 2. CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 554054
Nombre del resultado: 1. INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38199

Nombre de la competencia: Orientar investigación formativa según referentes técnicos

Criterio de evaluación: RECONOCE LAS NECESIDADES DEL CONTEXTO, SEGÚN LAS PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS.
DESCRIBE EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO A LOS ELEMENTOS OBSERVADOS.
PLANTEA LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN SEGÚN LA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.
CONSOLIDA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:
PERTINENCIA Y LOS ALCANCES.
ELABORA EL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN DE ACUERDO A LOS CONTEXTOS NACIONAL E INTERNACIONAL.
APLICA TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A CRITERIOS ESTABLECIDOS POR LA METODOLOGÍA.
COMUNICA LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN SEGÚN CRITERIOS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES.

Conocimiento del proceso:
DIFERENCIAR FORMAS DE CONOCIMIENTO.
DEFINIR LAS TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.
FORMULAR EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.
PLANTEAR LA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.
CONTEXTUALIZAR LA IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.
DETERMINAR DE LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.
REALIZAR BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN.
ELABORAR DEL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.
APLICAR TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.
ELABORAR EL INFORME DE LA INVESTIGACIÓN.

Conocimiento del concepto:
CONOCIMIENTO: CONCEPTO, TIPOS.
COSMOVISIÓN: CONCEPTO, PERSPECTIVAS E IMPORTANCIA.
INVESTIGACIÓN: CONCEPTOS Y ENFOQUES.
METODOLOGÍAS, MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: CONCEPTOS Y TIPOS.
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURAS Y PROCEDIMIENTOS.
IDEAS, PROBLEMAS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.
JUSTIFICACIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES.
OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN: CONCEPTO, TIPOS.
FUENTES DE INFORMACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y REFERENCIACIÓN.
MARCO TEÓRICO: CONCEPTO, TIPOS.
INFORME DE INVESTIGACIÓN: CARACTERÍSTICAS, TIPOS.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083025
Nombre de la actividad: 5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 554058
Nombre del resultado: 1. ANALIZAR EL CONTEXTO PRODUCTIVO SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 554059
Nombre del resultado: 2. ESTRUCTURAR EL PROYECTO DE ACUERDO A CRITERIOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37898

Nombre de la competencia: Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión

Criterio de evaluación:
RA1
ELABORA EL PLAN DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO DEL ÁREA SEGÚN LAS NECESIDADES OPERATIVAS, EL PERFIL DEL CARGO.
ELABORA LOS PERFILES DE CARGO DE ACUERDO CON LOS COMPONENTES.
ESTABLECE TÉCNICA DE RECLUTAMIENTO DE TALENTO HUMANO SEGÚN CARACTERÍSTICAS DEL CARGO.
SELECCIONA TALENTO HUMANO SEGÚN PERFIL DEL CARGO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
IDENTIFICA LOS COMPONENTES DEL CONTRATO LABORAL SEGÚN NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS EMPRESARIALES.
RA2
ELABORA PROPUESTA DEL PLAN DE INDUCCIÓN TENIENDO EN CUENTA LOS COMPONENTES Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ORGANIZA UN PLAN DE ENTRENAMIENTO CON BASE EN LOS ÍNDICES DE PRODUCTIVIDAD Y DE DESEMPEÑO.
PROPONE PLAN DE CAPACITACIÓN TENIENDO EN CUENTA EL DIAGNOSTICO DE NECESIDADES Y LA ESTRUCTURA.
RA3
IDENTIFICA LOS COMPONENTES NORMATIVOS PARA LA PROGRAMACIÓN DE PERSONAL.
RESUELVA
DEFINE CONCEPTOS DE PROGRAMACIÓN DE PERSONAL SEGÚN NORMATIVA LABORAL.
PROGRAMA PERSONA SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL ÁREA, ESTRATEGIAS Y NORMATIVA APLICABLE.
RA4
PRESENTA INFORME DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE ACUERDO CON LAS ACCIONES ASIGNADAS Y LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.
REALIZA SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORA DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.

Conocimiento del proceso:
RA1
LISTAR LOS OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO.
DEFINIR LAS NECESIDADES DEL TALENTO HUMANO.
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES Y CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL DE CARGO
RECONOCER LA ESTRUCTURA DEL MANUAL DE FUNCIONES.
DESCRIBIR EL PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DEL TALENTO HUMANO.
USAR TÉCNICAS DE RECLUTAMIENTO.
REALIZAR ENTREVISTAS DE SELECCIÓN.
EFECTUAR PROCESO DE SELECCIÓN.
RECONOCER LOS ASPECTOS LEGALES DE LA CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO.
RA2

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ESTABLECER LOS OBJETIVOS DE LA INDUCCIÓN.
DEFINIR CONTENIDOS DE LA INDUCCIÓN.
IDENTIFICAR LAS FASES DE UN PLAN DE ENTRENAMIENTO.
ESTABLECER LOS COMPONENTES DEL PLAN DE ENTRENAMIENTO.
RECONOCER LA ESTRUCTURA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN.
ESTABLECER LOS OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN.
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL ÁREA.
GESTIONAR LAS ACCIONES DE LOS PLANES DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN
RA3
DISTINGUIR LOS TIPOS DE JORNADA LABORAL.
RECONOCER LA NORMATIVIDAD LABORAL PARA LA PROGRAMACIÓN DE PERSONAL.
APLICAR NORMATIVA LABORAL PARA LA PROGRAMACIÓN DE PERSONAL.
DEFINIR PROGRAMACIÓN DE PERSONAL.
RECONOCER LOS INSUMOS PARA LA PROGRAMACIÓN DEL PERSONAL.
ESTABLECE DESCANSOS OBLIGATORIOS.
RA4
SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS.
ELABORAR INFORMES DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL.
REPORTAR LOS PROBLEMAS PRESENTADOS DURANTE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.
RECONOCER LOS COMPONENTES DE LOS INFORMES DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.
IDENTIFICAR LOS TIPOS DE INCENTIVOS.
CONCERTAR PLANES DE MEJORA CON EL PERSONAL A CARGO.
ACOMPAÑAR EL DESARROLLO DE LOS PLANES DE MEJORA CONCERTADOS CON EL PERSONAL A CARGO.

Conocimiento del concepto:

RA1
ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO: CONCEPTO, OBJETIVOS, TEORÍAS.
PLANEACIÓN DEL TALENTO HUMANO: VACANTES Y NECESIDADES DE PERSONAL, ÍNDICES DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD.
PERFILES DE CARGO: CONCEPTO, COMPONENTES (CONDICIONES DEMOGRÁFICAS, FÍSICAS, Y ACTITUDINALES, REQUISITOS ACADÉMICOS Y DE EXPERIENCIA LABORAL, HABILIDADES Y RESPONSABILIDADES)
COMPETENCIAS TÉCNICAS, CORPORATIVAS Y HUMANAS, NIVELES JERÁRQUICOS EN LA ORGANIZACIÓN HOTELERA, ESCALA SALARIAL.
MANUAL DE FUNCIONES: CONCEPTO, ESTRUCTURA, CONTENIDO.
RECLUTAMIENTO: CONCEPTO, FUENTES, TÉCNICAS, PROCESO.
ENTREVISTA: CONCEPTO, TIPOS, INSTRUMENTOS, TÉCNICAS PARA ENTREVISTAR.
SELECCIÓN: CONCEPTO, TÉCNICAS (ANÁLISIS DE ANTECEDENTES, ENTREVISTAS, PRUEBAS TÉCNICAS, PSICOTÉCNICAS Y PSICOLÓGICAS) PROCESO.
CONTRATACIÓN: MODALIDADES DE CONTRATO, REQUISITOS MÉDICOS Y LEGALES, PERIODO DE PRUEBA, POLÍTICAS EMPRESARIALES, NORMATIVIDAD.
RA2
INDUCCIÓN: CONCEPTO, OBJETIVO, TIPOS, PLAN, COMPONENTES DEL PLAN (INSTITUCIONAL, ÁREA, PUESTO DE TRABAJO), CONTENIDOS.
ENTRENAMIENTO: CONCEPTO, OBJETIVO, PLAN, COMPONENTES DEL PLAN, FASES.
CAPACITACIÓN: CONCEPTO, ENFOQUE, DESARROLLO DE COMPETENCIAS, PLAN, FASES (DIAGNOSTICO, PLANEACIÓN, EJECUCIÓN, EVALUACIÓN),

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: RA3
NORMATIVIDAD LABORAL: JORNADA DE TRABAJO, DESCANSOS OBLIGATORIOS, VACACIONES, INCAPACIDADES, LICENCIAS.
PROGRAMACIÓN DE PERSONAL: INSUMOS (PRONÓSTICOS DE OCUPACIÓN O VENTAS, PLAN DE TRABAJO DEL ÁREA, RECURSOS), TURNOS DE TRABAJO, POLÍTICAS, ESTRATEGIAS, VARIABLES, CONTINGENCIAS.
RA4
LA SUPERVISIÓN: CONCEPTO, TÉCNICAS, DOCUMENTOS DE SOPORTE.
INFORMES: TIPOS, NORMAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN, ESTRUCTURA.
EVALUACIÓN DESEMPEÑO: DEFINICIÓN, OBJETIVO, MÉTODOS, CRITERIOS DE DESEMPEÑO, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, PROTOCOLO, INFORME.
INCENTIVOS: CONCEPTO, TIPOS.
PLAN DE MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO: DEFINICIÓN, OBJETIVO, MOMENTOS DE APLICACIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE ELABORACIÓN.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083025
Nombre de la actividad: 5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 555277
Nombre del resultado: 4. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PLANEADAS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 555279
Nombre del resultado: 2. APOYAR EL DESARROLLO DE LOS PLANES DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38933

Nombre de la competencia: Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico

Criterio de evaluación: RA1
CLASIFICA LOS MOVIMIENTOS DE CAJA CON BASE EN SU NATURALEZA.
DIFERENCIA LOS MOVIMIENTOS DE CAJA SEGÚN CARACTERÍSTICAS Y AFECTACIÓN EN LA CUENTA DEL CLIENTE.
APLICA NORMATIVA TRIBUTARIA DE ACUERDO CON TIPO DE HUÉSPED Y DE ESTABLECIMIENTO.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	OBTIENE ESTADO DE CUENTA CON BASE EN LA NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. ELABORA LA FACTURA DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA. RA2 RECIBE PAGO SEGÚN TIPO, POLÍTICA Y NORMATIVA. CAMBIA DIVISAS SEGÚN NORMATIVA, TASAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. REGISTRA EL MOVIMIENTO DE VALORES DE ACUERDO CON FORMA DE PAGO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. GESTIONA PAZ Y SALVO DE HUÉSPED SEGÚN POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. EFECTÚA CIERRE DE CAJA SEGÚN ARQUEO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. REPORTA VALORES SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO. REPORTA NOVEDADES ENCONTRADAS SEGÚN EL ARQUEO DE CAJA EFECTÚA EL CIERRE DE TURNO SEGÚN LO PROCEDIMIENTO TÉCNICO. RA3 CARACTERIZA LAS FUNCIONES DEL AUDITOR NOCTURNO SEGÚN SU ROL Y RELACIONES QUE CUMPLE EN LA ORGANIZACIÓN. EFECTÚA AUDITORIA NOCTURNA DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO. PRESENTAR INFORME DE AUDITORÍA NOCTURNA CON BASE EN HALLAZGOS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. RA4 ANALIZA RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. PRESENTA INFORMES ESTADÍSTICOS SEGÚN LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
Conocimiento del proceso:	RA1 EFECTUAR OPERACIONES MATEMÁTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE LA CUENTA HUÉSPED. CONOCER LAS POLÍTICAS DE MANEJO DE CAJA. RECONOCER LA NORMATIVIDAD TRIBUTARIA PARA HUÉSPEDES NACIONALES Y EXTRANJEROS. ACTUALIZAR DATOS DE LOS MOVIMIENTOS DE INGRESOS Y EGRESOS DE LOS CLIENTES. VERIFICAR CONVENIOS ESPECIALES DE PAGO, CONSUMOS Y CARGOS. CALCULAR LA CUENTA DEL CLIENTE. ORGANIZAR LOS DOCUMENTOS DE CUENTAS CLIENTE. AJUSTAR MOVIMIENTOS DE CUENTA. GENERAR ESTADO DE CUENTA. PRESENTAR LA CUENTA DE CLIENTE. CERRAR CUENTA. RA2 EJECUTAR PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO DE PAGOS. RECONOCER LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD DE LA MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA. APLICAR REQUISITOS NORMATIVOS Y POLÍTICAS CAMBIARIAS. RECONOCER LOS ELEMENTOS DE AUTENTICIDAD DE LOS MEDIO DE PAGO. CONVERTIR DIVISAS. DOCUMENTAR EL CAMBIO DE DIVISAS VERIFICAR AUTENTICIDAD DE TARJETAS DE CRÉDITO. OPERAR DATAFONO. VALIDAR ACEPTACIÓN DE CHEQUES. PROCESAR CUENTAS COMPAÑÍA.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

VALIDAR PAGO ELECTRÓNICO.
EMITIR PAZ Y SALVO AL HUÉSPED.
IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS DEL CIERRE DE CAJA
COMPARAR VENTAS CONTRA INGRESOS.
HACER BALANCES DE CAJA Y MOVIMIENTO DE LOS DEPARTAMENTOS DEL HOTEL.
DILIGENCIAR REPORTES DE NOVEDADES
DETECTAR INCONSISTENCIAS EN LA APLICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA
ELABORAR INFORME DE CAJA.
ELABORAR INFORME CIERRE DE TURNO.
RA3
IDENTIFICAR LAS FUNCIONES Y ROL DEL AUDITOR NOCTURNO.
IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DEL AUDITOR NOCTURNO QUE SE RELACIONAN CON OTROS DEPARTAMENTOS.
DISTINGUIR LOS TIPOS DE LA AUDITORIA HOTELERA.
DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS DE LA AUDITORIA NOCTURNA.
VERIFICAR LA INFORMACIÓN DE VENTAS DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS.
CLASIFICAR INGRESOS DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS.
VERIFICAR LA OCUPACIÓN.
VERIFICAR CARGOS EN CUENTAS HUÉSPED.
MONITOREAR LOS LÍMITES DE CRÉDITO DE LOS HUÉSPEDES
REVISAR DOCUMENTOS DE SOPORTE.
REALIZAR CARGOS NOCTURNOS EN CUENTAS.
REVISAR LOS INFORMES DE TURNO DE LOS DEPARTAMENTOS.
CONSOLIDAR INFORMACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL HOTEL.
CERRAR LA OPERACIÓN DIARIA DEL HOTEL.
EMITIR ALERTAS DE LÍMITES O DESVIACIONES DE CUENTAS.
ELABORAR INFORME AUDITORÍA NOCTURNA.
RA4
RECONOCE LA IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN. ESTADÍSTICA QUE SE GENERA EN EL HOTEL.
APLICA FÓRMULAS DE LA ESTADÍSTICA HOTELERA.
OBTIENE ESTADÍSTICAS DE OCUPACIÓN HOTELERA.
ELABORA ESTADÍSTICAS DE VENTAS DEL HOTEL.

Conocimiento del concepto:

RA1
OPERACIONES MATEMÁTICAS: SUMA, RESTA, MULTIPLICACIÓN, DIVISIÓN, REGLA DE TRES, PORCENTAJE.
POLÍTICAS DEL MANEJO DE CAJA: RESPONSABILIDADES, CUENTAS ELEVADAS, ANTICIPOS, PAGOS NO PRESENCIALES.
CUENTA HUÉSPED O CLIENTE: DEFINICIÓN, NATURALEZA DE LOS CARGOS, PROCEDIMIENTO PARA CONSUMOS, ABONOS, DEPÓSITOS, CASH ADVANCE Y PAID OUT, REEMBOLSOS, DOCUMENTOS DE SOPORTE.
NORMATIVIDAD TRIBUTARIA PARA HUÉSPEDES: IMPUESTO AL VALOR AGREGADO-IVA, IMPUESTO AL CONSUMO, TARIFA DE RENTAS SERVICIOS HOTELEROS, SEGURO HOTELERO.
FACTURACIÓN: PROCEDIMIENTO DE CIERRE DE FACTURA, NORMATIVA.
RA2
FORMAS DE PAGO: DEFINICIÓN, PROCEDIMIENTO DE REGISTRO.
MONEDA NACIONAL: ELEMENTOS DE SEGURIDAD DE BILLETES Y MONEDAS, POLÍTICAS DE MANEJO.
DIVISAS: ELEMENTOS DE SEGURIDAD DE BILLETES Y MONEDAS, NORMATIVA, TASA REPRESENTATIVA DEL MERCADO, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: CAMBIARIOS ESTATALES Y ORGANIZACIONALES.
TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO: DEFINICIÓN, ELEMENTOS DE SEGURIDAD, PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DEL DATAFONO, POLÍTICAS DE ACEPTACIÓN.
CHEQUES: DEFINICIÓN, TIPOS, COMPONENTES, ELEMENTOS DE SEGURIDAD, POLÍTICAS DE ACEPTACIÓN.
CUENTAS COMPAÑÍA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y REQUISITOS, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
PAGO ELECTRÓNICO: CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO DE CONFIRMACIÓN Y MANEJO.
PAGOS NO PRESENCIALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
PAZ Y SALVO: DEFINICIÓN, TRÁMITE DE OBTENCIÓN.
CIERRE DE CAJA: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, INFORME DE CAJA, ARQUEO DE CAJA.
POLÍTICAS DE TURNO: TIPOS (RECIBO Y ENTREGA), IMPORTANCIA, ELEMENTOS DEL INFORME, PROCEDIMIENTO.
RA3
CONTABILIDAD HOTELERA: CONCEPTO, FUNCIONES, CICLO DE INGRESOS Y EGRESOS, EL SISTEMA DE CUENTAS EN UN HOTEL.
AUDITORIA HOTELERA: CONCEPTO, FINES Y FUNCIONES, TIPOS DE AUDITORIA, PERFIL TÉCNICO Y ÉTICO DEL AUDITOR NOCTURNO, ROL DEL AUDITOR NOCTURNO, RELACIÓN DEL AUDITOR CON OTROS DEPARTAMENTOS.
AUDITORÍA NOCTURNA: CONCEPTO, REPORTES E INFORMACIÓN DE ENTRADA, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, INFORME.
AUDITORIA DE INGRESOS: CONCEPTO, INFORMACIÓN DE ENTRADA, RESPONSABLE.
REPORTES DE AUDITORIA: TRANSACTION TOTAL, MANAGER REPORT, BALANCE CHECK REPORT, COVER REPORT, DAILY REPORT, CASHIER CLOSINGS, IMPORTANCIA, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y DILIGENCIAMIENTO.
RA4
ESTADÍSTICA HOTELERA: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN (DESCRIPTIVA E INFERENCIAL), TIPOS DE VARIABLES (CUALITATIVA Y CUANTITATIVA), MUESTRA, TABULACIÓN, REPRESENTACIÓN GRÁFICA, APLICACIÓN
INFORME: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICA, TIPOS (SEGÚN SU MATERIA Y CARACTERÍSTICAS TEXTUALES), ESTRUCTURA (TÍTULO, RESUMEN Y

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083025
Nombre de la actividad: 5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565514
Nombre del resultado: 4. PRODUCIR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL HOTEL SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37889

Nombre de la competencia: Calcular costos de operación de acuerdo con métodos

Criterio de evaluación:
RA1
DETERMINA FACTORES DE COSTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL ESTABLECIMIENTO SEGÚN CLASES Y ELEMENTOS.
CALCULAR EL COSTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PROPIOS DEL ESTABLECIMIENTO A PARTIR DE MÉTODOS.
RA2
PROPONE PRECIO DE VENTA PARA SERVICIOS O PRODUCTOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE COSTO, FACTORES DE COSTO Y MÉTODOS DE FIJACIÓN.
ESTIMA MARGEN DE RENTABILIDAD PARA SERVICIOS O PRODUCTOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE COSTOS.
RA3
PRESENTAR DE INFORME COSTO A PARTIR DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.

Conocimiento del proceso:
RA1
DIFERENCIAR COSTOS Y GASTOS.
IDENTIFICAR LOS FACTORES DE COSTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS HOTELEROS.
CLASIFICAR LOS ELEMENTOS DEL COSTO.
APLICAR SISTEMA DE COSTO.
REALIZAR COMPARATIVO ENTRE EL COSTO HISTÓRICO Y COSTO REAL.
ELABORAR REPORTES DE COSTO.
RA2
RECONOCER LOS COMPONENTES DEL PRONÓSTICO DE VENTA.
RECONOCER LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL SECTOR HOTELERO.
ESTABLECER EL PORCENTAJE DE COSTO PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA INDUSTRIA HOTELERA.
RECONOCER LOS ELEMENTOS DEL PRECIO DE VENTA.
APLICAR MÉTODOS DE ESTIMACIÓN DE PRECIO DE VENTA.
ESTIMAR PRECIOS DE VENTA.
RA3
VERIFICAR LA DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN DE COSTO DE CADA CENTRO DE COSTO.
CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN DE COSTOS.
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE COSTOS DEL DEPARTAMENTO.
APLICAR LA METODOLOGÍA USALI COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.
ELABORAR INFORMES DE COSTO.

Conocimiento del concepto:
RA1
CONTABILIDAD DE COSTOS: CONCEPTO, OBJETIVOS, IMPORTANCIA.
COSTO: CONCEPTO, CLASES, ELEMENTOS, HISTÓRICO, REALES Y ESTIMADOS, COSTO ESTÁNDAR, REPORTES DIARIOS.
GASTO: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: CENTRO DE COSTO: CONCEPTO.
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO: CONCEPTO, ELEMENTOS, CÁLCULO, DEPRECIACIÓN Y PRORRATEO.
INDICADORES DE GESTIÓN: CONCEPTO Y TIPOS.
OBLIGACIONES SALARIALES: SEGURIDAD SOCIAL, PRESTACIONES SOCIALES, BONIFICACIONES, COMISIONES, VIÁTICOS, NORMATIVA, MÉTODO DE CÁLCULO Y LIQUIDACIÓN DE NÓMINA.
ESTÁNDARES DE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE OPERACIÓN: DEFINICIÓN, DETERMINACIÓN Y COSTO DE ACUERDO AL SECTOR HOTELERO. (AMENITIES, LENCERÍA, PERSONAL, LAVANDERÍA, ALIMENTOS Y BEBIDAS, SERVICIOS PÚBLICOS, MATERIAS PRIMAS)
HERRAMIENTAS PARA EL COSTEO: RECETA ESTÁNDAR, MERMAS.
SISTEMAS DE COSTEO: DEFINICIÓN, TIPOS, MÉTODO PARA UNI-PRODUCTO Y A MULTI-PRODUCTO.
RA2
PRONÓSTICOS DE VENTAS: DEFINICIÓN, COMPONENTES, INDICADORES DE GESTIÓN, ESTÁNDARES DEL SECTOR HOTELERO POR DEPARTAMENTOS.
PRECIO DE VENTA: DEFINICIÓN, ELEMENTOS, MARGEN DE CONTRIBUCIÓN, MARGEN DE RENTABILIDAD, UTILIDAD (EN PESOS Y PORCENTAJES), MÉTODOS DE CÁLCULO Y DETERMINACIÓN PARA SERVICIOS ALOJAMIENTO Y COMPLEMENTARIOS, RELACIÓN COSTO UTILIDAD.
PUNTO DE EQUILIBRIO: DEFINICIÓN, MÉTODO DE OBTENCIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO CON UTILIDAD ESPECIFICA (PORCENTUAL O EN PESOS), PUNTO DE EQUILIBRO UNITARIO Y MULTI-PRODUCTO.
RA3
SISTEMA DE CUENTAS UNIFORME PARA LA INDUSTRIA HOTELERA - USALI: CONCEPTO, OBJETIVO, METODOLOGÍA, CRITERIOS DE APLICACIÓN, VENTAJAS Y DESVENTAJAS.
REPORTE DE COSTOS: COMPONENTES, INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA ELABORACIÓN.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083025
Nombre de la actividad: 5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565541
Nombre del resultado: 1. COSTEAR PRODUCTOS Y SERVICIOS HOTELEROS DE ACUERDO CON MÉTODO Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37714

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Nombre de la competencia:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA
Criterio de evaluación:	RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN INTERACCIONES ORALES DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADAS CON CLARIDAD Y UNA VELOCIDAD PROMEDIO. RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN TEXTOS ESCRITOS DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADOS CON CLARIDAD. COMPRENDE INFORMACIÓN CONCRETA RELATIVA A TEMAS COTIDIANOS Y LABORALES EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS. DESCRIBE DE MANERA SENCILLA Y CLARA ASUNTOS, ACCIONES, EXPERIENCIAS, SENTIMIENTOS, PLANES RELACIONADOS CON TEMAS DE SU INTERÉS Y COTIDIANIDAD, SIGUIENDO UNA SECUENCIA LINEAL DE ELEMENTOS. OFRECE BREVES RAZONAMIENTOS Y EXPLICACIONES DE OPINIONES, PLANES Y ACCIONES. SE COMUNICA DE MANERA EFICAZ EN TORNO A TEMÁTICAS COTIDIANAS Y LABORALES SENCILLAS HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO. BRINDA SOLUCIÓN A UN PROBLEMA SENCILLA HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO. ENLAZA UNA SERIE DE ELEMENTOS BREVES, CONCRETOS Y SENCILLOS PARA CREAR UNA SECUENCIA COHESIONADA Y LINEAL. HACE USO DE VOCABULARIO RELACIONADO CON FAMILIA, AFICIONES E INTERESES, TRABAJO, VIAJES Y HECHOS DE ACTUALIDAD, EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS. SIGUE INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL. HACE USO DE TÉRMINOS Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁMBITO LABORAL ESPECÍFICO. ES CAPAZ DE HACER UNA PRESENTACIÓN BREVE Y PREPARADA SOBRE UN TEMA DENTRO DE SU ESPECIALIDAD CON LA SUFICIENTE CLARIDAD COMO PARA QUE SE PUEDA SEGUIR SIN DIFICULTAD LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO Y CUYAS IDEAS PRINCIPALES ESTÁN EXPLICADAS CON UNA RAZONABLE PRECISIÓN. PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS EN CONTEXTOS SOCIALES ORALES Y ESCRITOS.
Conocimiento del proceso:	ESTABLECER LAS DIFERENCIAS ENTRE PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINUO EN TEXTOS SENCILLOS. PLANEAR UN ITINERARIO USANDO EL PRESENTE CONTINUO PARA LA ORGANIZACIÓN DE VIAJES, EVENTOS Y/O CELEBRACIONES. DESCRIBIR HABITACIONES, CASAS O LUGARES DE TRABAJO USANDO PRONOMBRES POSESIVOS, PREPOSICIONES DE LUGAR, ADJETIVOS CALIFICATIVOS Y VOCABULARIO ESPECÍFICO. IDENTIFICAR LAS EDIFICACIONES Y LOS LUGARES DE INTERÉS REGIONAL, NACIONAL E INTERNACIONAL. SUMINISTRAR INFORMACIÓN SOBRE LA UBICACIÓN Y LA MANERA DE LLEGAR A UN LUGAR DETERMINADO. ESTABLECER DIFERENCIAS Y SIMILITUDES ENTRE PERSONAS, LUGARES O COSAS. NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO.
ESCRIBIR TEXTOS SENCILLOS EN ORDEN CRONOLÓGICO SOBRE ACONTECIMIENTOS PASADOS.
REALIZAR UNA INVITACIÓN FORMAL A UN EVENTO EMPLEANDO LAS ESTRUCTURAS DEL FUTURO Y WOULD LIKE TO.
HABLAR DE PLANES FUTUROS PARA SU TRABAJO Y SU CARRERA.
NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL TIEMPO PASADO, PERFECTO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO.
EXPRESAR HECHOS REALES Y POSIBLES ACERCA DE DIVERSOS EVENTOS O SITUACIONES DEL ENTORNO.
OFRECER SOLUCIÓN A SITUACIONES PARTICULARES EN SU ÁREA OCUPACIONAL.
PARTICIPAR EN UNA LLAMADA TELEFÓNICA (SALUDAR, PREGUNTAR, RESOLVER PREGUNTAS).
HACER PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS.
RESPONDER A PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS.
EXPRESAR INSEGURIDAD SOBRE ALGUNA CUESTIÓN U OPINIÓN
ESCRIBIR INFORMES Y REPORTES LABORALES UTILIZANDO FRASES CONCRETAS Y UNA INTRODUCCIÓN, DESARROLLO Y CONCLUSIÓN.
DESCRIBIR EL PROCESO DE PREPARACIÓN Y EJECUCIÓN DE UNA ACTIVIDAD DE SU QUEHACER LABORAL.
DAR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
SEGUIR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
EXPONER LAS ACCIONES Y FUNCIONES RELACIONADAS CON SU CARGO.
PUNTUALIZAR LAS LABORES ESPECÍFICAS QUE DESARROLLA EN SU LUGAR DE TRABAJO, HACIENDO USO DE VOCABULARIO ADECUADO.
RECONOCER LOS FONEMAS DEL SISTEMA VOCÁLICO INGLÉS.
ESTABLECER DIFERENCIAS ENTRE DIVERSOS SONIDOS COMUNES DEL INGLÉS.
PRONUNCIAR TÉRMINOS Y FRASES HACIENDO USO DE LAS REGLAS DE LA ACENTUACIÓN Y ENTONACIÓN ADECUADA PARA ESTE NIVEL DE FORMACIÓN.
HACER USO DE ESTRATEGIAS META COGNITIVAS COMO EL USO DE FLASHCARDS, GRÁFICOS ORGANIZACIONALES Y PORTAFOLIOS, PARA

Conocimiento del concepto:

GRAMÁTICA
PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINÚO.
PRESENTE CONTINUO: (USO PARA PLANES Y ACUERDOS)
PRONOMBRES POSESIVOS.
PREPOSICIONES DE LUGAR (REVISIÓN)
PREPOSICIONES DE MOVIMIENTO.
ADJETIVOS.
COMPARATIVOS.
FORMAS VERBALES EN EL PASADO SIMPLE (REGULAR VERBS AND IRREGULAR VERBS)
USED TO.
PASADO CONTINÚO.
PASADO SIMPLE Y PASADO CONTINUO.
FUTURO CON LAS FORMULAS: WILL, BE GOING TO
WOULD LIKE TO.
DIFERENCIA ENTRE PRESENTE PERFECTO Y PASADO SIMPLE.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

CONDICIONAL ZERO Y FIRTS.
WOULD RATHER (USO Y CONTEXTO)
HAD BETTER, SHOULD, I THINK (THAT), I CONSIDER (THAT), MUST, COULD.
SUPERLATIVOS (USO Y CONTEXTO)
ADVERBIOS DE FORMA Y MANERA.
CONECTORES.
VERBOS FRASALES COMUNES.
CLÁUSULAS DE RELATIVO.
IMPERATIVO PARA DAR INSTRUCCIONES.
CONDICIONAL ZERO (IF, WHEN)

VOCABULARIO
ACTIVIDADES DEL TIEMPO LIBRE.
CELEBRACIONES, COSTUMBRES Y TRADICIONES.
CUARTOS, LUGARES EN UNA CASA Y SUS OBJETOS.
TIENDAS Y LUGARES EN LA CIUDAD Y LOS PUEBLOS.
EDIFICACIONES Y CONSTRUCCIONES
APARIENCIA DE LAS PERSONAS COMPORTAMIENTOS Y PERSONALIDADES
CUALIDADES Y DEFECTOS PERSONALES
EXPRESIONES DE TIEMPO EN EL PASADO Y FUTURO.
REUNIONES FAMILIARES, ACTIVIDADES DE LA INFANCIA, EVENTOS HISTÓRICOS.
WHEN Y WHILE
NÚMEROS ORDINALES Y CARDINALES
CONECTORES (MEANWHILE, SUDDENLY, HOWEVER, THEN, AFTER)
EVENTOS FORMALES (CONGRESOS, CONFERENCIAS)
PREPOSICIONES DE TIEMPO (IN, ON, AT) EN DIFERENTES CONTEXTOS.
ADVERBIOS (YET, STILL, EVER, ALREADY, JUST, LATELY)
SINCE FOR Y AGO
VOCABULARIO DE VIAJES
FENÓMENOS NATURALES
EXPRESIONES DE CORTESÍA PARA INTERCAMBIAR OPINIONES
EXPRESIONES IDIOMÁTICAS COMUNES EN CONTEXTOS LABORALES.
TERMINOLOGÍA TÉCNICA OCUPACIONAL
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
CONECTORES DE SECUENCIA
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁREA OCUPACIONAL
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES EN EL ÁREA OCUPACIONAL
ELECTRODOMÉSTICOS, MAQUINARIA, INSUMOS Y EQUIPAMIENTO
LUGARES DE TRABAJO.

PRONUNCIACIÓN
SUJETO + CONTRACCIONES CON AUXILIARES
ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
REGLA DE PRONUNCIACIÓN --‐ED ENDING, VOICED CONSONANTS VS VOICELESS CONSONANTS.
ENTONACIÓN DE FONEMAS DE SUSTANTIVOS PLURALES.
FONEMAS VOCÁLICOS
DIFERENCIA ENTRE EL SONIDO TH /θ/ Y /Ð/
ENTONACIÓN PARA PRESENTAR INFORMACIÓN NUEVA.
ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
ACENTUACIÓN DE ÉNFASIS
REDUCCIÓN VOCÁLICA

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: ELEVACIÓN Y CAÍDA DE LA ENTONACIÓN EN DIFERENTES TIPOS DE FRASES
CONEXIÓN Y ELISIÓN DE SONIDOS CON LOS SUPERLATIVOS

ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE
USO DE ORGANIZADORES GRÁFICOS (DIAGRAMAS DE FLUJO, MAPAS CONCEPTUALES, MAPAS MENTALES, ENTRE OTROS)
USO DE TARJETAS DIDÁCTICAS O FLASHCARDS
USO DE PORTAFOLIOS

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083025
Nombre de la actividad: 5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565549
Nombre del resultado: 4. IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL USO DE EXPRESIONES, ESTRUCTURAS Y
DESEMPEÑO SEGÚN LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE FORMULADOS PARA EL PROGRAMA
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38466

Nombre de la competencia: IMPLEMENTAR REQUISITOS NORMATIVOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS

Criterio de evaluación: RA1
ESPECIFICA LOS REQUISITOS NORMATIVOS QUE DEBE CUMPLIR EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON EL NIVEL DE SOSTENIBILIDAD A ALCANZAR.
DETERMINA EL ALCANCE DEL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
SUSTENTA LA REGLAMENTACIÓN AMBIENTAL SEGÚN APLICABILIDAD A LA SOSTENIBILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CONVERTIR Y VALORAR CONSUMO DE ENERGÍA Y AGUA SEGÚN ÍNDICES Y FACTORES INCLUIDOS EN LA NORMATIVIDAD DE SOSTENIBILIDAD.
RA2
ESTABLECE LA MATRIZ DE IMPACTO DE SOSTENIBILIDAD DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.
APLICA ESTRATEGIA DE SENSIBILIZACIÓN DE PROCESO DE SOSTENIBILIDAD DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
PRESENTA PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA
ESTABLECE LOS FORMATOS DE MEDICIÓN TENIENDO EN CUENTA

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

PERIODICIDAD Y OBJETIVOS PARA SU DILIGENCIAMIENTO
PRESENTA EL CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN SEGÚN LAS NECESIDADES DEL ESTABLECIMIENTO
ENTREGA EL PLAN DE EMERGENCIAS DE ACUERDO A LOS RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL ESTABLECIMIENTO.
RA3
DOCUMENTA LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD CON BASE A LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS.
PROPONE ACCIONES PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.
REALIZA ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA.
MONITOREA LAS ACCIONES DEL PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD.
REALIZA SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE ACUERDO CON LOS INDICADORES ESTABLECIDOS.
ACTUALIZA LO REGISTROS DEL SISTEMA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO
VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD SEGÚN EL PLAN DE ACCIÓN
PLANIFICA LAS ACCIONES DE MEJORA AL SISTEMA, DE ACUERDO A LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Conocimiento del proceso:

RA1
IDENTIFICA LOS COMPONENTES DE LA NORMATIVA DE SOSTENIBILIDAD.
COMPRENDER EL OBJETIVO DE LA NORMATIVA DE SOSTENIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
RECONOCER EL MARCO NORMATIVO PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA.
EMPLEAR ESTRATEGIAS DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES DE LA SOSTENIBILIDAD.
IDENTIFICAR LOS NIVELES DE SOSTENIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
MANEJAR LA DOCUMENTACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
RECONOCER EL ALCANCE DE LOS REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS HOTELEROS
IDENTIFICAR LOS REQUISITOS AMBIENTALES DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CATALOGAR LOS REQUISITOS SOCIO-CULTURALES DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
IDENTIFICAR LOS REQUISITOS ECONÓMICOS DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
IDENTIFICAR LOS REQUISITOS COMPLEMENTARIOS DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
APLICAR LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA Y SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO.
MANEJAR LOS ANEXOS DE LA NORMATIVA DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
DEFINIR EL ALCANCE DEL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO
COTEJAR LA NORMATIVA CON EL ESTADO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO.
RA2
DEFINIR LA MATRIZ DE IMPACTO DE SOSTENIBILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO
PROPONER LA ESTRATEGIA PARA SENSIBILIZAR EL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD A EMPLEADOS, PROVEEDORES, CLIENTES
PROPONER LOS PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA CADA ÁREA A INTERVENIR

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

DEFINIR LOS FORMATOS QUE PERMITAN GENERAR LAS EVIDENCIAS SOLICITADAS EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA
ESTABLECER TEMAS DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS Y COMUNIDADES
CLASIFICAR CLIENTES Y PROVEEDORES SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
DEFINIR LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN DE PQRS.
GRAFICAR LOS MAPAS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
DEFINIR EL PLAN DE EMERGENCIAS AJUSTADO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
PLANEAR ACCIONES QUE MINIMICEN LOS IMPACTOS: AMBIENTAL CULTURAL Y ECONÓMICO.
PROPONER INDICADORES, PRIORIZACIÓN Y ACCIONES PARA LA MATRIZ DE IMPACTO.
RA3
REGISTRAR LA INFORMACIÓN DE EN LOS INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS.
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD.
VERIFICAR LA MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE EMERGENCIA.
PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES PARA SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD
MONITOREAR LAS ACCIONES PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE SOSTENIBILIDAD Y MINIMIZACIÓN DE IMPACTOS.
CONTROLAR ACCIONES DE CAPACITACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA.
PROPONER ACCIONES DE MEJORA AL PROCESO.
VERIFICAR LOS PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL SISTEMA.

Conocimiento del concepto:

RA1
CALIDAD: CONCEPTO Y APLICABILIDAD
CALIDAD TURÍSTICA: CONCEPTO, BENEFICIOS, TIPOS DE CERTIFICADOS, PLANES DE SOSTENIBILIDAD, MARCO NORMATIVO.
SOSTENIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE: CONCEPTO, POLÍTICAS, REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN.
REQUISITOS NORMATIVOS: GENERALES, DE TIPO AMBIENTAL, DE TIPO SOCIO CULTURAL, DE TIPO ECONÓMICO, POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD
RA2
POLÍTICAS DEL TURISMO: SOCIALES, AMBIENTALES
CÓDIGO ÉTICA: CONCEPTO, APLICACIÓN
PLAN DE ACCIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES, ESTRUCTURA GENERAL
GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD: CONCEPTO, COMPONENTES
CLIENTE: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN.
PROVEEDOR: CONCEPTO, CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN.
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: DEFINICIÓN, CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN.
PLAN DE EMERGENCIA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOLOGÍA.
INDICADORES DE GESTIÓN: CONCEPTO, CONSTRUCCIÓN, DOCUMENTOS Y FORMATOS DE SOPORTE, PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO.
INSTRUMENTO EVALUATIVO: CONCEPTO, TÉCNICAS DE DISEÑO, CRITERIOS DE APLICACIÓN.
RA3
PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD: CONCEPTO, PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.
FORMATOS DE REGISTRO DE INFORMACIÓN Y EVIDENCIAS DE LOS PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: MANUAL DE SOSTENIBILIDAD: CONCEPTO, ESTRUCTURA, CRITERIOS DE APLICACIÓN.
FACTORES DE IMPACTO: CONCEPTO, ALCANCE, ESTÁNDARES Y MÉTODOS DE MEDICIÓN PARA CADA FACTOR.
MEDICIÓN DEL SERVICIO: CRITERIOS DE EVALUACIÓN, INSTRUMENTOS, TÉCNICAS DE VALIDACIÓN.
ACCIONES MEDIOAMBIENTALES: MODELO DE LAS 5R (RECHAZAR, REDUCIR, REUTILIZAR, REPARAR Y RECICLAR), ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN.
ACCIONES DE PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (ESCNNA).
ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SISTEMA DE CALIDAD: EN PQRS, EN MEDIDAS Y ASPECTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS.
TÉCNICAS DE EVALUACIÓN: DE METAS, DE INDICADORES, ALCANCE.
PLAN DE CONTINGENCIA: CONCEPTO, ESTRUCTURA, CRITERIOS DE APLICACIÓN.
MEJORA CONTINUA: CONCEPTO, PROCESOS, POLÍTICAS, CRITERIOS DE APLICACIÓN, CONTENIDOS DEL INFORME.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083025
Nombre de la actividad: 5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565559
Nombre del resultado: 1. INTERPRETAR LOS REQUISITOS NORMATIVOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS HOTELEROS.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38469

Nombre de la competencia: Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto

Criterio de evaluación: R1
DETERMINA LA FORMA DE COMPRA DE PRODUCTOS SEGÚN ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR, GRUPO DE INVENTARIO Y POLÍTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
ESTABLECE LAS NECESIDADES DE COMPRA DE ACUERDO CON LOS INVENTARIOS DE CADA ÁREA, LAS ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR Y LOS PRONÓSTICOS DEL ESTABLECIMIENTO.
PLANEA LAS COMPRAS DEL ÁREA O ESTABLECIMIENTO SEGÚN PRESUPUESTO, NECESIDADES DE INVENTARIOS Y ESTRUCTURA.
R2

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

RECOLECTADA Y PLAN DE COMPRAS.
ESCOGE PROVEEDORES DE ACUERDO CON CRITERIOS DE SELECCIÓN, PROCESO DE NEGOCIACIÓN Y NORMATIVIDAD.
CONTRATA PROVEEDORES DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE COMPRAS, NORMATIVA COMERCIAL Y PLAN DE COMPRA.
R3
CONSOLIDA PEDIDOS DE ACUERDO CON REQUISICIONES, INVENTARIOS EXISTENTES Y POLÍTICAS DE COMPRA.
FORMALIZA PEDIDOS SEGÚN ÓRDENES Y POLÍTICAS DE COMPRA.
COORDINA EL RECIBO DE PEDIDOS DE ACUERDO CON ÓRDENES DE COMPRA Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
REPORTA NOVEDADES DE COMPRA SEGÚN PROCEDIMIENTO Y SISTEMA DE INFORMACIÓN PREVISTO.

Conocimiento del proceso:

R1
LISTAR LA IMPORTANCIA, LAS FUNCIONES Y LOS PRINCIPIOS DE LAS COMPRAS.
DIFERENCIAR LOS TIPOS DE COMPRAS.
EXPLICAR EL PROCEDIMIENTO DE COMPRAS.
DESCRIBIR LAS POLÍTICAS DE COMPRA.
RECONOCER LAS FUNCIONES DEL ÁREA DE COMPRAS.
RELACIONAR LA FUNCIÓN DE COMPRAS CON LAS ÁREAS DEL HOTEL CON LAS QUE SE INTERRELACIONAN.
ANALIZAR INFORMACIÓN DE INVENTARIOS.
RECONOCER GRUPOS DE INVENTARIO.
MANEJAR ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR DE COMPRA.
UTILIZAR SISTEMA INTERNACIONAL DE MEDIDAS.
UTILIZAR LA INFORMACIÓN DE BASE PARA LAS COMPRAS.
ESTIMAR EL VOLUMEN DE COMPRAS.
DEFINIR LOS TIPOS DE PLAN DE COMPRA.
ESPECIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS A COMPRAR.
R2
IDENTIFICAR LAS FUENTES DE COMPRA.
DISTINGUIR LAS FASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES
RECOLECTAR INFORMACIÓN DE PROVEEDORES POTENCIALES.
CLASIFICAR PROVEEDORES POTENCIALES.
CONVOCAR PROVEEDORES POTENCIALES.
ANALIZAR COTIZACIONES O PROPUESTAS COMERCIALES DE PROVEEDORES.
ESTABLECER CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES.
EVALUAR PROVEEDORES POTENCIALES.
ELABORAR INFORME DE SELECCIÓN DE INFORMES.
NEGOCIAR CON PROVEEDORES.
ESTABLECER CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES.
ELABORAR PLANES DE CONTINGENCIA PARA COMPRAS.
RECONOCER LA NORMATIVA DE CONTRATACIÓN COMERCIAL.
APLICAR NORMATIVIDAD COMERCIAL EN CONTRATOS DE COMPRA.
R3
ANALIZAR SOLICITUDES DE COMPRA
VERIFICAR EXISTENCIAS
DILIGENCIAR ÓRDENES DE COMPRA.
EFECTUAR PEDIDOS.
ACORDAR ENTREGAS CON PROVEEDORES.
REGISTRAR INFORMACIÓN DE COMPRAS.
REMITIR DOCUMENTACIÓN PARA PAGO DE COMPRAS.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: R1
COMPRAS: CONCEPTO, IMPORTANCIA, FUNCIÓN, TIPOS, PRINCIPIOS GENERALES, PROCEDIMIENTO, FORMATOS, REPORTES, POLÍTICAS, PRESUPUESTO GENERAL Y POR ÁREA, PRINCIPIOS NORMATIVOS DE ISO RELACIONADA.
ÁREA DE COMPRAS DEL HOTEL: TAMAÑO, FUNCIONES, RESPONSABILIDADES, ÉTICA DE LOS COLABORADORES, ÁREAS DE INTERRELACIÓN.
INVENTARIOS: CONCEPTO, TIPOS, CICLOS, SISTEMA, GRUPOS, ÁREAS DE ALMACENAMIENTO. PRODUCTOS Y SERVICIOS: CONCEPTO, ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR, FORMA DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES.
SISTEMA INTERNACIONAL DE MEDIDAS: UNIDADES DE MEDIDA, EMPAQUE, EMBALAJE, PRECIOS.
PLAN DE COMPRAS: CONCEPTO, TIPOS, COMPONENTES, INFORMACIÓN REQUERIDA (INVENTARIOS, PRONÓSTICOS DE OCUPACIÓN, CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO, PRESUPUESTO, CONTINGENCIAS, ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR, REQUERIMIENTOS DE LAS DIFERENTES ÁREAS) PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN.
R2
FUENTES DE ABASTECIMIENTO: CONCEPTO, TIPOS,
PROVEEDORES: CONCEPTO, TIPOS, MANEJO ADMINISTRATIVO, NORMATIVIDAD ISO, INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS. PROPUESTA COMERCIAL Y COTIZACIÓN: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOS.
SELECCIÓN DE PROVEEDORES: LEGISLACIÓN APLICABLE, CRITERIOS, MÉTODOS, PROCESO, INFORME.
NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES: CONCEPTO, TÉCNICAS.
CONTRATACIÓN: CONCEPTO, SISTEMA, NORMATIVIDAD COMERCIAL APLICABLE, POLÍTICAS, CONDICIONES, SISTEMAS DE PAGO, TIPOS DE CONTRATO.
R3
ORDEN DE COMPRA: CONCEPTO, COMPONENTES, ELEMENTOS DE ENTRADA PARA ELABORACIÓN (SOLICITUDES DE COMPRA, INVENTARIOS) PROCEDIMIENTO DE DILIGENCIAMIENTO Y GESTIÓN.
INFORMACIÓN DE COMPRAS: TIPO, SISTEMA DE REGISTRO, PROCEDIMIENTO DE REGISTRO.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083025
Nombre de la actividad: 5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565564
Nombre del resultado: 1. PROYECTAR PLAN DE COMPRA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LAS ÁREAS, POLÍTICAS, PRESUPUESTO Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37800

Nombre de la competencia: GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

Criterio de evaluación:
IDENTIFICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA.
APLICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA MIOLOGÍA HUMANA CON BASE EN EL ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO.
INTERPRETA LOS FUNDAMENTOS DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE, HIGIENE Y NUTRICIÓN EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
ADMINISTRA UN PLAN DE HIGIENE CORPORAL DENTRO DEL CONTEXTO PRODUCTIVO.
EJECUTA RUTINAS DE EJERCICIO FÍSICO SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
ESTABLECE PAUSAS DE ACUERDO CON CARGAS DE TRABAJO Y TIEMPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA UNA RECUPERACIÓN ADECUADA.
IDENTIFICA LAS TÉCNICAS DE COORDINACIÓN MOTRIZ RELACIONADAS CON SU PERFIL OCUPACIONAL.
SELECCIONA TÉCNICAS QUE LE PERMITEN POTENCIAR SU CAPACIDAD DE REACCIÓN MENTAL Y MEJORAR SUS DESTREZAS MOTORAS SEGÚN LA NATURALEZA DE SU ENTORNO LABORAL.
APLICA CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.
DISCRIMINA EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS SEGÚN SU ACTIVIDAD LABORAL.
ESTRUCTURA UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN CONTEXTO LABORAL.

Conocimiento del proceso:
DILIGENCIAR LA FICHA ANTROPOMÉTRICA SEGÚN LAS TÉCNICAS DE VALORACIÓN.
REGISTRAR LOS RESULTADOS DEL TEST DE ACUERDO CON LOS FORMATOS ESTABLECIDOS
ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL TEST
INTERPRETAR MÉTODOS DE ENTRENAMIENTO FÍSICO SEGÚN SISTEMAS ESTABLECIDO
DEFINIR LOS TIEMPOS DE CADA EJERCICIO SEGÚN LOS RESULTADOS DEL TEST
DETERMINAR EL NÚMERO DE SERIES Y REPETICIONES DE CADA EJERCICIO SEGÚN EL RESULTADO DEL TEST
ESTABLECER LOS TIEMPOS DE PAUSA DE ACUERDO A LOS MÉTODOS DE ENTRENAMIENTO
INTERPRETAR LAS CARGAS DE TRABAJO ERGONÓMICAS Y PSICOSOCIALES SEGÚN LA NATURALEZA DEL DESEMPEÑO LABORAL.
DETERMINAR LOS EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DEL RIESGO Y PSICOSOCIAL
SELECCIONAR LOS ELEMENTOS, MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS SEGÚN EL PLAN DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO.
APLICAR EL PLAN DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO SEGÚN EL DIAGNÓSTICO

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

Conocimiento del concepto: FUNDAMENTOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA
CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE
CONCEPTOS DE HIGIENE Y SU APLICABILIDAD
CONCEPTOS DE NUTRICIÓN, BASES FUNDAMENTALES Y PLANES NUTRICIONALES SEGÚN ACTIVIDAD LABORAL.
FUNDAMENTOS DE MIOLOGÍA Y ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO
DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES Y VENTAJAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA
DEFINICIÓN, CLASES, CONDICIÓN, TIEMPOS DE APLICACIÓN, BENEFICIOS DEL EJERCICIO FÍSICO
CONCEPTUALIZACIÓN Y USO DE LA FICHA ANTROPOMÉTRICA
CARACTERÍSTICAS DE LA FRECUENCIA CARDIACA
DEFINICIÓN, CLASES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS TEST FÍSICO ATLÉTICOS.
DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL ACONDICIONAMIENTO FÍSICO
APLICACIÓN DE SERIES, REPETICIONES Y CARGAS DE TRABAJO EN EL EJERCICIO FÍSICO
DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA DESTREZA MOTORA
CONCEPTUALIZACIÓN Y CONDICIONANTES DE LA PSICOMOTRICIDAD
DEFINICIÓN DE MOTRICIDAD Y SU CLASIFICACIÓN, BENEFICIOS.
APLICABILIDAD DE LA ERGONOMÍA Y LA ACTIVIDAD FÍSICA
POSTURAS, CLASIFICACIÓN, MANEJO DE CARGAS Y PLANES POSTURALES
REHABILITACIÓN Y PLAN DE TRABAJO
PAUSAS ACTIVAS, CONCEPTOS Y PRÁCTICAS
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083025
Nombre de la actividad: 5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565566
Nombre del resultado: 4. IMPLEMENTAR UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 565567
Nombre del resultado: 2. PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE NUTRICIÓN E HIGIENE.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Código del resultado: 565568
Nombre del resultado: 3. EJECUTAR ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO ORIENTADAS HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA CONDICIÓN FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 565569
Nombre del resultado: 1. DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38462

Nombre de la competencia: Supervisar procesos de producción de acuerdo con procedimientos técnicos

Criterio de evaluación:

RA1
ESTABLECE EL TIPO DE EVENTO SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
PLANEA LAS FASES DEL EVENTO SEGÚN LA NORMATIVIDAD Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
APLICA NORMATIVIDAD SEGÚN EL TIPO Y CARACTERÍSTICAS DEL EVENTO.
DEFINE LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y LOGÍSTICOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
PROPONE LA PLANIMETRÍA DEL EVENTO TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS LOGÍSTICOS Y EL ÁREA DEL SALÓN.
DEFINE LOS PROTOCOLOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
PRESENTA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DEL EVENTO CON BASE EN EL PRESUPUESTO, EL PROTOCOLO Y EL PLAN DEL EVENTO.
ESTABLECE CONTRATO DE EVENTOS SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO.
REVISA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS CON BASE EN PLAN DE TRABAJO DEL EVENTO.
ASIGNA LOS RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO CON BASE EN ORDEN DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS DEL EVENTO.
PROYECTA LAS NECESIDADES DE PERSONAL SEGÚN TIPO DE EVENTO Y REQUERIMIENTOS CONTRACTUALES.
CONTRATA SERVICIOS DE OUTSOURCING SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL EVENTO Y NEGOCIACIÓN.
CONTROLA EL DESARROLLO DEL EVENTO DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL EVENTO Y ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DEFINIDAS.
UTILIZA HERRAMIENTAS DE CONTROL DE ACUERDO CON ACTIVIDADES PROGRAMADAS.

RA2
CARACTERIZA ÁREAS PARA LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SERVICIO.
PROGRAMA LA BRIGADA DE COCINA SEGÚN REQUERIMIENTO DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	DE SANEAMIENTO Y NORMATIVIDAD. VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LAS PRÁCTICAS HIGIÉNICAS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANEAMIENTO. DETERMINA LOS REQUERIMIENTOS DE RECURSOS SEGÚN NECESIDADES DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS. CONTROLA MATERIAS PRIMAS SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO. PROPONE MENÚS CON BASE EN REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE Y TÉCNICAS DE ESTRUCTURACIÓN. DISEÑA PLAN DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS CON BASE EN MENÚ, TÉCNICAS DE ALISTAMIENTO, PROCEDIMIENTOS PREPARACIÓN Y MÉTODOS DE CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS. COSTEA MENÚS A PARTIR DE LA RECETA ESTÁNDAR. RA3 CONFORMA LA BRIGADA DE SERVICIO SEGÚN TIPO DE RESTAURANTE Y CRITERIOS TÉCNICOS. DISPONE EL MATERIAL PROFESIONAL DE SERVICIO CON BASE EN NECESIDADES, PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS TÉCNICOS. CARACTERIZA EL BAR SEGÚN TIPOLOGÍA Y SERVICIOS. CLASIFICA BEBIDAS CON BASE EN ORDEN GASTRONÓMICO, TIPOLOGÍA. SUGIERE MARIDAJES A PARTIR DE UN MENÚ Y GUSTOS DEL CLIENTE. VERIFICA LA PREPARACIÓN DE COCTELES CON BASE EN RECETA ESTÁNDAR Y TÉCNICAS DE COCTELERÍA. CONTROLA EL ALISTAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS SEGÚN LAS ACTIVIDADES PLANEADAS Y LOS SERVICIOS CONTRATADOS POR EL CLIENTE. REVISA EL MONTAJE DE LAS MESAS A PARTIR DE LOS REQUERIMIENTOS DEL MENÚ. VERIFICA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS SEGÚN PROTOCOLO, CLASE Y TÉCNICAS. RA4 PRESENTA PLAN DE CONTINGENCIA DE ACUERDO CON COMPONENTES Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. ELABORA INFORME FINAL DEL DESARROLLO DEL EVENTO SEGÚN ESTRUCTURA Y PROCEDIMIENTO. PRESENTA PLAN DE MEJORA SEGÚN PROCEDIMIENTO Y OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS.
Conocimiento del proceso:	RA1 IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE. RECONOCER LOS COMPONENTES DE UN PORTAFOLIO DE EVENTOS. PRESENTAR PORTAFOLIO DE EVENTOS. IDENTIFICAR LA NORMATIVA APLICADAS A EVENTOS. IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y LOGÍSTICOS DEL EVENTO. ELABORAR PLANIMETRÍA DE UN EVENTO. RECONOCER LOS PROTOCOLOS DE UN EVENTO. IDENTIFICAR LAS FASES DE UN EVENTO. IDENTIFICAR LOS FACTORES DE UN PRESUPUESTO. ELABORAR EL PRESUPUESTO. ELABORAR PROPUESTA TÉCNICA. CONOCER TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTRACTUALES PARA EVENTOS. PREPARAR CONTRATO DE EVENTOS.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

DEFINIR RECURSOS PARA EL EVENTO.
ASIGNAR FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES AL PERSONAL DEL EVENTO.
SOLICITAR RECURSOS PARA EL EVENTO.
CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DE UN OUTSOURCING.
DEFINIR NECESIDADES DE CONTRATACIÓN POR OUTSOURCING.
CONOCER TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.
VERIFICAR LOS TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES.
ELABORAR PLAN DE TRABAJO PARA EL EVENTO.
IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL.
ELABORAR INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA EL EVENTO.

RA2
RECONOCER ÁREAS PARA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
RECONOCER LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE UNA BRIGADA DE COCINA.
MANEJAR PROGRAMAS DEL PLAN DE SANEAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO.
CONOCER LA NORMATIVIDAD DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.
IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DE HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y UTENSILIOS PARA LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.
CLASIFICAR MATERIA PRIMA PARA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.
ESTABLECER LAS NECESIDADES DE MATERIAS PRIMAS PARA LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.
ESTABLECER TÉCNICAS DE CONTROL DE MATERIAS PRIMAS.
CONOCER LAS TÉCNICAS DE ALISTAMIENTO Y PREPARACIÓN DE ALIMENTOS.
USAR TERMINOLOGÍA TÉCNICA DE COCINA.
CONOCER LA ESTRUCTURA DE UN MENÚ.
ESTRUCTURAR EL MENÚ PARA EVENTOS
INSPECCIONAR LA CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS.
RECONOCER LOS ELEMENTOS DEL PLAN DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.
CARACTERIZAR LA RECETA ESTÁNDAR.
IDENTIFICAR EQUIVALENCIAS EN LAS RECETAS ESTÁNDAR
EFECTUAR RECETA ESTÁNDAR DE PREPARACIONES.

RA3
RECONOCER LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE UNA BRIGADA DE SERVICIO.
IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DE MATERIAL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
DEFINIR LOS REQUERIMIENTOS DE MATERIAL PROFESIONAL DE SERVICIO.
ESTABLECER TÉCNICAS DE CONTROL MATERIAL PROFESIONAL Y DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
RECONOCER COMPONENTES DE LA COCTELERÍA.
CONOCER RECETA ESTÁNDAR DE COCTELES.
CONOCER LAS TÉCNICAS DE PREPARACIÓN DE COCTELES.
ALISTAR ELEMENTOS DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
DEFINIR EL PROTOCOLO Y ETIQUETA DE SERVICIO A LA MESA.
RECONOCER TIPOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
IDENTIFICAR TÉCNICAS Y APLICACIÓN DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
UTILIZAR TÉCNICAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS.

RA4
PRESENTAR EL PLAN DE CONTINGENCIA.
EVALUAR EVENTO APLICANDO DIFERENTES ESTRATEGIAS.
IDENTIFICAR OPORTUNIDADES MEJORA.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: DESARROLLO.

Conocimiento del concepto: RA1
EVENTO: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, OBJETIVOS, ACTORES, FASES, PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN.
CLIENTE: DEFINICIÓN, TIPOS, COMPORTAMIENTOS, MOTIVACIONES, EXPECTATIVAS, HÁBITOS Y TENDENCIAS DE CONSUMO, CULTURA.
PLANTA FÍSICA PARA EVENTOS: CONCEPTO, TIPO, CARACTERÍSTICAS, UBICACIÓN.
NORMATIVIDAD TÉCNICA PARA EVENTOS: NORMAS TÉCNICA SECTORIAL OPERACIÓN DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES, CRITERIOS APLICABLES DE LA LEY 300 DE 1996, LEY 1558, LEY 1101 DE 2006, DECRETO 1824 DE 2001, RESOLUCIÓN 2674 DEL 2013, DECRETO 3888 DE 2007 Y SUS ACTUALIZACIONES.
PORTAFOLIO DE EVENTOS: CONCEPTO, CONTENIDO, CARACTERÍSTICA, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (ACTIVIDADES ESPECIALES, FACILIDADES, PROMOCIÓN, SERVICIOS DE APOYO, PERSONAL DE ATENCIÓN Y BRIGADAS, CONTROLES Y REGLAMENTOS.
PROTOCOLO DE EVENTO: DEFINICIÓN, ACTIVIDADES SEGÚN FASE DEL EVENTO.
MONTAJE DE SALONES PARA EVENTOS: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR, TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN, PLANIMETRÍA, TENDENCIAS DE DECORACIÓN.
POLÍTICAS DE EVENTOS: DE USO DE INSTALACIONES, DE PAGO, DE CALIDAD.
PRESUPUESTO PARA EVENTOS: DEFINICIÓN, COMPONENTES, PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN.
PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA: DEFINICIÓN, ELABORACIÓN, PLAN DE EVENTO.
CONTRATO DE EVENTO: CONCEPTO, TÉRMINOS Y CONDICIONES, ORDEN DE SERVICIOS, INFORME DE EVENTO.
RECURSOS PARA EVENTOS: TIPOS (AUDIOVISUAL, MOBILIARIO, ORNAMENTACIÓN Y DECORACIÓN), CARACTERÍSTICAS.
PERSONAL DE EVENTOS: CARGOS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES, PERFIL PROFESIONAL.
OUTSOURCING: CONCEPTO, ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS, VENTAJAS Y DESVENTAJAS, TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN, CONDICIONES DE CONTRATACIÓN.
HERRAMIENTAS DE PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL: TIPOS (PLAN DE TRABAJO, LISTAS DE CHEQUEO, OTRAS), ESTRUCTURA, CRITERIOS DE USO, IMPORTANCIA, TÉCNICAS DE ELABORACIÓN.

RA2
COCINA: ÁREAS, HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y UTENSILIOS (TIPOS, CLASES, CARACTERÍSTICAS, CRITERIOS DE USO) TÉCNICAS DE USO SEGURO DE HERRAMIENTAS DE CORTE Y EQUIPOS.
BRIGADA DE COCINA: CONCEPTO, CARGOS, FUNCIONES, ÁREAS DE TRABAJO, ORGANIGRAMA.
HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS: MARCO LEGAL, NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES, DEBERES DEL PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS, BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA, PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR DE SANEAMIENTO.
PLAN DE SANEAMIENTO: CONCEPTO, COMPONENTES, PROGRAMAS.
RESIDUOS: CARACTERÍSTICAS, IMPACTO, TIPOS, TÉCNICAS DE CLASIFICACIÓN Y DISPOSICIÓN, PROGRAMA DE DESECHOS SÓLIDOS Y NORMATIVA DE MANEJO DE DESECHOS LÍQUIDOS, ACEITES, AGUAS

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS, CRITERIOS DE CALIDAD, UNIDADES DE MEDIDA, GRUPOS DE INVENTARIO, TÉCNICAS DE CONTROL DE INVENTARIO.
TÉCNICAS DE COCINA: ALISTAMIENTO, CORTE Y FILETEO (FRUTAS, VERDURAS, CARNES Y PESCADOS), MÉTODOS DE CONSERVACIÓN, MÉTODOS DE COCCIÓN, PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE FONDOS, CREMAS, SALSAS BASE Y DERIVADAS, TERMINOLOGÍA TÉCNICA DE COCINA (DESAYUNOS, TÉRMINOS DE COCCIÓN DE CARNES, CORTES EN FRUTAS, VERDURAS Y CARNES).
RECETA ESTÁNDAR: CONCEPTO, COMPONENTES, PROCEDIMIENTO DE DILIGENCIAMIENTO Y ELABORACIÓN.
MENÚ: CONCEPTO, COMPONENTES, TIPOS, ORDEN GASTRONÓMICO, TÉCNICAS DE ESTRUCTURACIÓN.

RA3
RESTAURANTE: TIPOS, ÁREAS, EQUIPAMIENTO.
BRIGADA DE SERVICIO: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES, PERFIL TÉCNICO Y ACTITUDINAL, CRITERIOS PROGRAMACIÓN.
MATERIAL PROFESIONAL DE SERVICIO PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS: CLASES, CRITERIOS DE USO, PROCEDIMIENTO DE ALISTAMIENTO, TÉCNICA DE TRANSPORTE, TÉCNICAS DE CONTROL.
REQUISICIÓN: DEFINICIÓN, FORMATOS, PROCEDIMIENTO, SISTEMA DE INFORMACIÓN.
BAR: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, ÁREAS, EQUIPOS, MENAJE Y UTENSILIOS.
BEBIDAS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, TIPOS, ORDEN GASTRONÓMICO, ORIGEN, TÉCNICAS DE MARIDAJE.
COCTELERÍA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, RECETAS ESTÁNDAR.
ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: TÉCNICAS PARA EL MONTAJE DE MESA, PRECEDENCIAS, EL LENGUAJE CON EL CLIENTE, EL PORTE DEL UNIFORME.
SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN (MIXTO, AUTOSERVICIO, RUSO, FRANCÉS, AMERICANO, INGLES), CRITERIOS TÉCNICOS DE APLICACIÓN.
TÉCNICAS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS DEL MENÚ, TOMA DE PEDIDOS, TOMA DEL MENÚ.

RA4
PLAN DE CONTINGENCIA: CONCEPTO, ELEMENTOS
POST - EVENTO: ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
SISTEMA DE MEJORA CONTINUA: CONCEPTOS ASOCIADOS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083026
Nombre de la actividad: 6. DISPONER EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Código del resultado: 565510
Nombre del resultado: 1, ASESORAR LA PLANEACION DE EVENTOS DE ACUERDO CON LA SOLICITUD DEL CLIENTE, PROTOCOLOS Y POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 565511
Nombre del resultado: 2.ORGANIZAR LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS SEGÚN REQUERIMIENTOS CONTRACTUALES Y CRITERIOS TÉCNICOS.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37714

Nombre de la competencia: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA

Criterio de evaluación: RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN INTERACCIONES ORALES DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADAS CON CLARIDAD Y UNA VELOCIDAD PROMEDIO.
RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN TEXTOS ESCRITOS DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADOS CON CLARIDAD.
COMPRENDE INFORMACIÓN CONCRETA RELATIVA A TEMAS COTIDIANOS Y LABORALES EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS.
DESCRIBE DE MANERA SENCILLA Y CLARA ASUNTOS, ACCIONES, EXPERIENCIAS, SENTIMIENTOS, PLANES RELACIONADOS CON TEMAS DE SU INTERÉS Y COTIDIANIDAD, SIGUIENDO UNA SECUENCIA LINEAL DE ELEMENTOS.
OFRECE BREVES RAZONAMIENTOS Y EXPLICACIONES DE OPINIONES, PLANES Y ACCIONES.
SE COMUNICA DE MANERA EFICAZ EN TORNO A TEMÁTICAS COTIDIANAS Y LABORALES SENCILLAS HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO.
BRINDA SOLUCIÓN A UN PROBLEMA SENCILLA HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO.
ENLAZA UNA SERIE DE ELEMENTOS BREVES, CONCRETOS Y SENCILLOS PARA CREAR UNA SECUENCIA COHESIONADA Y LINEAL.
HACE USO DE VOCABULARIO RELACIONADO CON FAMILIA, AFICIONES E INTERESES, TRABAJO, VIAJES Y HECHOS DE ACTUALIDAD, EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS.
SIGUE INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
HACE USO DE TÉRMINOS Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁMBITO LABORAL ESPECÍFICO.
ES CAPAZ DE HACER UNA PRESENTACIÓN BREVE Y PREPARADA SOBRE UN TEMA DENTRO DE SU ESPECIALIDAD CON LA SUFICIENTE CLARIDAD COMO PARA QUE SE PUEDA SEGUIR SIN DIFICULTAD LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	PRECISIÓN. PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS EN CONTEXTOS SOCIALES ORALES Y ESCRITOS. ESTABLECE ACCIONES DE MEJORA CONTINUA PARA EL ALCANCE
Conocimiento del proceso:	ESTABLECER LAS DIFERENCIAS ENTRE PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINUO EN TEXTOS SENCILLOS. PLANEAR UN ITINERARIO USANDO EL PRESENTE CONTINUO PARA LA ORGANIZACIÓN DE VIAJES, EVENTOS Y/O CELEBRACIONES. DESCRIBIR HABITACIONES, CASAS O LUGARES DE TRABAJO USANDO PRONOMBRES POSESIVOS, PREPOSICIONES DE LUGAR, ADJETIVOS CALIFICATIVOS Y VOCABULARIO ESPECÍFICO. IDENTIFICAR LAS EDIFICACIONES Y LOS LUGARES DE INTERÉS REGIONAL, NACIONAL E INTERNACIONAL. SUMINISTRAR INFORMACIÓN SOBRE LA UBICACIÓN Y LA MANERA DE LLEGAR A UN LUGAR DETERMINADO. ESTABLECER DIFERENCIAS Y SIMILITUDES ENTRE PERSONAS, LUGARES O COSAS. NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES EN EL TIEMPO PASADO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO. ESCRIBIR TEXTOS SENCILLOS EN ORDEN CRONOLÓGICO SOBRE ACONTECIMIENTOS PASADOS. REALIZAR UNA INVITACIÓN FORMAL A UN EVENTO EMPLEANDO LAS ESTRUCTURAS DEL FUTURO Y WOULD LIKE TO. HABLAR DE PLANES FUTUROS PARA SU TRABAJO Y SU CARRERA. NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL TIEMPO PASADO, PERFECTO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO. EXPRESAR HECHOS REALES Y POSIBLES ACERCA DE DIVERSOS EVENTOS O SITUACIONES DEL ENTORNO. OFRECER SOLUCIÓN A SITUACIONES PARTICULARES EN SU ÁREA OCUPACIONAL. PARTICIPAR EN UNA LLAMADA TELEFÓNICA (SALUDAR, PREGUNTAR, RESOLVER PREGUNTAS). HACER PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS. RESPONDER A PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS. EXPRESAR INSEGURIDAD SOBRE ALGUNA CUESTIÓN U OPINIÓN ESCRIBIR INFORMES Y REPORTES LABORALES UTILIZANDO FRASES CONCRETAS Y UNA INTRODUCCIÓN, DESARROLLO Y CONCLUSIÓN. DESCRIBIR EL PROCESO DE PREPARACIÓN Y EJECUCIÓN DE UNA ACTIVIDAD DE SU QUEHACER LABORAL. DAR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL. SEGUIR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL. EXPONER LAS ACCIONES Y FUNCIONES RELACIONADAS CON SU CARGO. PUNTUALIZAR LAS LABORES ESPECÍFICAS QUE DESARROLLA EN SU LUGAR DE TRABAJO, HACIENDO USO DE VOCABULARIO ADECUADO. RECONOCER LOS FONEMAS DEL SISTEMA VOCÁLICO INGLÉS. ESTABLECER DIFERENCIAS ENTRE DIVERSOS SONIDOS COMUNES DEL INGLÉS.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: HACER USO DE ESTRATEGIAS META COGNITIVAS COMO EL USO DE FLASHCARDS, GRÁFICOS ORGANIZACIONALES Y PORTAFOLIOS, PARA MONITOREAR SU PROCESO DE APRENDIZAJE.

Conocimiento del concepto:

GRAMÁTICA
PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINÚO.
PRESENTE CONTINUO: (USO PARA PLANES Y ACUERDOS)
PRONOMBRES POSESIVOS.
PREPOSICIONES DE LUGAR (REVISIÓN)
PREPOSICIONES DE MOVIMIENTO.
ADJETIVOS.
COMPARATIVOS.
FORMAS VERBALES EN EL PASADO SIMPLE (REGULAR VERBS AND IRREGULAR VERBS)
USED TO.
PASADO CONTINÚO.
PASADO SIMPLE Y PASADO CONTINUO.
FUTURO CON LAS FORMULAS: WILL, BE GOING TO
WOULD LIKE TO.
DIFERENCIA ENTRE PRESENTE PERFECTO Y PASADO SIMPLE.
CONDICIONAL ZERO Y FIRTS.
WOULD RATHER (USO Y CONTEXTO)
HAD BETTER, SHOULD, I THINK (THAT), I CONSIDER (THAT), MUST, COULD.
SUPERLATIVOS (USO Y CONTEXTO)
ADVERBIOS DE FORMA Y MANERA.
CONECTORES.
VERBOS FRASALES COMUNES.
CLÁUSULAS DE RELATIVO.
IMPERATIVO PARA DAR INSTRUCCIONES.
CONDICIONAL ZERO (IF, WHEN)

VOCABULARIO
ACTIVIDADES DEL TIEMPO LIBRE.
CELEBRACIONES, COSTUMBRES Y TRADICIONES.
CUARTOS, LUGARES EN UNA CASA Y SUS OBJETOS.
TIENDAS Y LUGARES EN LA CIUDAD Y LOS PUEBLOS.
EDIFICACIONES Y CONSTRUCCIONES
APARIENCIA DE LAS PERSONAS COMPORTAMIENTOS Y PERSONALIDADES
CUALIDADES Y DEFECTOS PERSONALES
EXPRESIONES DE TIEMPO EN EL PASADO Y FUTURO.
REUNIONES FAMILIARES, ACTIVIDADES DE LA INFANCIA, EVENTOS HISTÓRICOS.
WHEN Y WHILE
NÚMEROS ORDINALES Y CARDINALES
CONECTORES (MEANWHILE, SUDDENLY, HOWEVER, THEN, AFTER)
EVENTOS FORMALES (CONGRESOS, CONFERENCIAS)
PREPOSICIONES DE TIEMPO (IN, ON, AT) EN DIFERENTES CONTEXTOS.
ADVERBIOS (YET, STILL, EVER, ALREADY, JUST, LATELY)
SINCE FOR Y AGO
VOCABULARIO DE VIAJES
FENÓMENOS NATURALES
EXPRESIONES DE CORTESÍA PARA INTERCAMBIAR OPINIONES
EXPRESIONES IDIOMÁTICAS COMUNES EN CONTEXTOS LABORALES.
TERMINOLOGÍA TÉCNICA OCUPACIONAL
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁREA OCUPACIONAL
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES EN EL ÁREA OCUPACIONAL
ELECTRODOMÉSTICOS, MAQUINARIA, INSUMOS Y EQUIPAMIENTO
LUGARES DE TRABAJO.

PRONUNCIACIÓN
SUJETO + CONTRACCIONES CON AUXILIARES
ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
REGLA DE PRONUNCIACIÓN --‐ED ENDING, VOICED CONSONANTS VS VOICELESS CONSONANTS.
ENTONACIÓN DE FONEMAS DE SUSTANTIVOS PLURALES.
FONEMAS VOCÁLICOS
DIFERENCIA ENTRE EL SONIDO TH /θ/ Y /Ð/
ENTONACIÓN PARA PRESENTAR INFORMACIÓN NUEVA.
ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
ACENTUACIÓN DE ÉNFASIS
REDUCCIÓN VOCÁLICA
INTERNATIONAL PHONETIC ALPHABET (RECONOCIMIENTO DE LOS SÍMBOLOS Y SU PRONUNCIACIÓN)
ELEVACIÓN Y CAÍDA DE LA ENTONACIÓN EN DIFERENTES TIPOS DE FRASES
CONEXIÓN Y ELISIÓN DE SONIDOS CON LOS SUPERLATIVOS

ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE
USO DE ORGANIZADORES GRÁFICOS (DIAGRAMAS DE FLUJO, MAPAS CONCEPTUALES, MAPAS MENTALES, ENTRE OTROS)
USO DE TARJETAS DIDÁCTICAS O FLASHCARDS

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083026
Nombre de la actividad: 6. DISPONER EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565553
Nombre del resultado: 5. PRESENTAR UN PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA ACTIVIDAD EN SU QUEHACER LABORAL DE
ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DESDE SU PROGRAMA DE FORMACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37889

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Nombre de la competencia: Calcular costos de operación de acuerdo con métodos

Criterio de evaluación:
RA1
DETERMINA FACTORES DE COSTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL ESTABLECIMIENTO SEGÚN CLASES Y ELEMENTOS.
CALCULAR EL COSTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PROPIOS DEL ESTABLECIMIENTO A PARTIR DE MÉTODOS.
RA2
PROPONE PRECIO DE VENTA PARA SERVICIOS O PRODUCTOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE COSTO, FACTORES DE COSTO Y MÉTODOS DE FIJACIÓN.
ESTIMA MARGEN DE RENTABILIDAD PARA SERVICIOS O PRODUCTOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE COSTOS.
RA3
PRESENTAR DE INFORME COSTO A PARTIR DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.

Conocimiento del proceso:
RA1
DIFERENCIAR COSTOS Y GASTOS.
IDENTIFICAR LOS FACTORES DE COSTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS HOTELEROS.
CLASIFICAR LOS ELEMENTOS DEL COSTO.
APLICAR SISTEMA DE COSTO.
REALIZAR COMPARATIVO ENTRE EL COSTO HISTÓRICO Y COSTO REAL.
ELABORAR REPORTES DE COSTO.
RA2
RECONOCER LOS COMPONENTES DEL PRONÓSTICO DE VENTA.
RECONOCER LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL SECTOR HOTELERO.
ESTABLECER EL PORCENTAJE DE COSTO PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA INDUSTRIA HOTELERA.
RECONOCER LOS ELEMENTOS DEL PRECIO DE VENTA.
APLICAR MÉTODOS DE ESTIMACIÓN DE PRECIO DE VENTA.
ESTIMAR PRECIOS DE VENTA.
RA3
VERIFICAR LA DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN DE COSTO DE CADA CENTRO DE COSTO.
CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN DE COSTOS.
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE COSTOS DEL DEPARTAMENTO.
APLICAR LA METODOLOGÍA USALI COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.
ELABORAR INFORMES DE COSTO.

Conocimiento del concepto:
RA1
CONTABILIDAD DE COSTOS: CONCEPTO, OBJETIVOS, IMPORTANCIA.
COSTO: CONCEPTO, CLASES, ELEMENTOS, HISTÓRICO, REALES Y ESTIMADOS, COSTO ESTÁNDAR, REPORTES DIARIOS.
GASTO: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.
CENTRO DE COSTO: CONCEPTO.
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO: CONCEPTO, ELEMENTOS, CÁLCULO, DEPRECIACIÓN Y PRORRATEO.
INDICADORES DE GESTIÓN: CONCEPTO Y TIPOS.
OBLIGACIONES SALARIALES: SEGURIDAD SOCIAL, PRESTACIONES SOCIALES, BONIFICACIONES, COMISIONES, VIÁTICOS, NORMATIVA, MÉTODO DE CÁLCULO Y LIQUIDACIÓN DE NÓMINA.
ESTÁNDARES DE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE OPERACIÓN: DEFINICIÓN,

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: DETERMINACIÓN Y COSTO DE ACUERDO AL SECTOR HOTELERO. (AMENITIES, LENCERÍA, PERSONAL, LAVANDERÍA, ALIMENTOS Y BEBIDAS, SERVICIOS PÚBLICOS, MATERIAS PRIMAS)
HERRAMIENTAS PARA EL COSTEO: RECETA ESTÁNDAR, MERMAS.
SISTEMAS DE COSTEO: DEFINICIÓN, TIPOS, MÉTODO PARA UNI-PRODUCTO Y A MULTI-PRODUCTO.
RA2
PRONÓSTICOS DE VENTAS: DEFINICIÓN, COMPONENTES, INDICADORES DE GESTIÓN, ESTÁNDARES DEL SECTOR HOTELERO POR DEPARTAMENTOS.
PRECIO DE VENTA: DEFINICIÓN, ELEMENTOS, MARGEN DE CONTRIBUCIÓN, MARGEN DE RENTABILIDAD, UTILIDAD (EN PESOS Y PORCENTAJES), MÉTODOS DE CÁLCULO Y DETERMINACIÓN PARA SERVICIOS ALOJAMIENTO Y COMPLEMENTARIOS, RELACIÓN COSTO UTILIDAD.
PUNTO DE EQUILIBRIO: DEFINICIÓN, MÉTODO DE OBTENCIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO CON UTILIDAD ESPECIFICA (PORCENTUAL O EN PESOS), PUNTO DE EQUILIBRO UNITARIO Y MULTI-PRODUCTO.
RA3
SISTEMA DE CUENTAS UNIFORME PARA LA INDUSTRIA HOTELERA - USALI: CONCEPTO, OBJETIVO, METODOLOGÍA, CRITERIOS DE APLICACIÓN, VENTAJAS Y DESVENTAJAS.
REPORTE DE COSTOS: COMPONENTES, INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA ELABORACIÓN.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083027
Nombre de la actividad: 7. ESTABLECER PRECIO DE VENTA DEL SERVICIO.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565540
Nombre del resultado: 2, ESTABLECER PRECIOS DE VENTA PRODUCTOS Y SERVICIOS HOTELEROS DE ACUERDO CON LA VALORACIÓN DE COSTOS, MÉTODO Y MARGEN DE RENTABILIDAD.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38466

Nombre de la competencia: IMPLEMENTAR REQUISITOS NORMATIVOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS

Criterio de evaluación: RA1
ESPECIFICA LOS REQUISITOS NORMATIVOS QUE DEBE CUMPLIR EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON EL NIVEL DE SOSTENIBILIDAD A ALCANZAR.
DETERMINA EL ALCANCE DEL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD SEGÚN LAS

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO. SUSTENTA LA REGLAMENTACIÓN AMBIENTAL SEGÚN APLICABILIDAD A LA SOSTENIBILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. CONVERTIR Y VALORAR CONSUMO DE ENERGÍA Y AGUA SEGÚN ÍNDICES Y FACTORES INCLUIDOS EN LA NORMATIVIDAD DE SOSTENIBILIDAD. RA2 ESTABLECE LA MATRIZ DE IMPACTO DE SOSTENIBILIDAD DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO. APLICA ESTRATEGIA DE SENSIBILIZACIÓN DE PROCESO DE SOSTENIBILIDAD DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN PRESENTA PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ESTABLECE LOS FORMATOS DE MEDICIÓN TENIENDO EN CUENTA PERIODICIDAD Y OBJETIVOS PARA SU DILIGENCIAMIENTO PRESENTA EL CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN SEGÚN LAS NECESIDADES DEL ESTABLECIMIENTO ENTREGA EL PLAN DE EMERGENCIAS DE ACUERDO A LOS RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL ESTABLECIMIENTO. RA3 DOCUMENTA LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD CON BASE A LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS. PROPONE ACCIONES PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE. REALIZA ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA. MONITOREA LAS ACCIONES DEL PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD. REALIZA SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE ACUERDO CON LOS INDICADORES ESTABLECIDOS. ACTUALIZA LO REGISTROS DEL SISTEMA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD SEGÚN EL PLAN DE ACCIÓN PLANIFICA LAS ACCIONES DE MEJORA AL SISTEMA, DE ACUERDO A LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS
Conocimiento del proceso:	RA1 IDENTIFICA LOS COMPONENTES DE LA NORMATIVA DE SOSTENIBILIDAD. COMPRENDER EL OBJETIVO DE LA NORMATIVA DE SOSTENIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. RECONOCER EL MARCO NORMATIVO PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA. EMPLEAR ESTRATEGIAS DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES DE LA SOSTENIBILIDAD. IDENTIFICAR LOS NIVELES DE SOSTENIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. MANEJAR LA DOCUMENTACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. RECONOCER EL ALCANCE DE LOS REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS HOTELEROS IDENTIFICAR LOS REQUISITOS AMBIENTALES DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. CATALOGAR LOS REQUISITOS SOCIO-CULTURALES DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. IDENTIFICAR LOS REQUISITOS ECONÓMICOS DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. IDENTIFICAR LOS REQUISITOS COMPLEMENTARIOS DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

APLICAR LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA Y SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO.
MANEJAR LOS ANEXOS DE LA NORMATIVA DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
DEFINIR EL ALCANCE DEL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO
COTEJAR LA NORMATIVA CON EL ESTADO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO.
RA2
DEFINIR LA MATRIZ DE IMPACTO DE SOSTENIBILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO
PROPONER LA ESTRATEGIA PARA SENSIBILIZAR EL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD A EMPLEADOS, PROVEEDORES, CLIENTES
PROPONER LOS PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA CADA ÁREA A INTERVENIR
DEFINIR LOS FORMATOS QUE PERMITAN GENERAR LAS EVIDENCIAS SOLICITADAS EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA
ESTABLECER TEMAS DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS Y COMUNIDADES
CLASIFICAR CLIENTES Y PROVEEDORES SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
DEFINIR LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN DE PQRS.
GRAFICAR LOS MAPAS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
DEFINIR EL PLAN DE EMERGENCIAS AJUSTADO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
PLANEAR ACCIONES QUE MINIMICEN LOS IMPACTOS: AMBIENTAL CULTURAL Y ECONÓMICO.
PROPONER INDICADORES, PRIORIZACIÓN Y ACCIONES PARA LA MATRIZ DE IMPACTO.
RA3
REGISTRAR LA INFORMACIÓN DE EN LOS INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS.
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD.
VERIFICAR LA MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE EMERGENCIA.
PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES PARA SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD
MONITOREAR LAS ACCIONES PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE SOSTENIBILIDAD Y MINIMIZACIÓN DE IMPACTOS.
CONTROLAR ACCIONES DE CAPACITACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA.
PROPONER ACCIONES DE MEJORA AL PROCESO.
VERIFICAR LOS PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL SISTEMA.

Conocimiento del concepto:

RA1
CALIDAD: CONCEPTO Y APLICABILIDAD
CALIDAD TURÍSTICA: CONCEPTO, BENEFICIOS, TIPOS DE CERTIFICADOS, PLANES DE SOSTENIBILIDAD, MARCO NORMATIVO.
SOSTENIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE: CONCEPTO, POLÍTICAS, REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN.
REQUISITOS NORMATIVOS: GENERALES, DE TIPO AMBIENTAL, DE TIPO SOCIO CULTURAL, DE TIPO ECONÓMICO, POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD
RA2
POLÍTICAS DEL TURISMO: SOCIALES, AMBIENTALES
CÓDIGO ÉTICA: CONCEPTO, APLICACIÓN
PLAN DE ACCIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES, ESTRUCTURA GENERAL
GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD: CONCEPTO, COMPONENTES
CLIENTE: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: PROVEEDOR: CONCEPTO, CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN.
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: DEFINICIÓN, CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN.
PLAN DE EMERGENCIA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOLOGÍA.
INDICADORES DE GESTIÓN: CONCEPTO, CONSTRUCCIÓN, DOCUMENTOS Y FORMATOS DE SOPORTE, PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO.
INSTRUMENTO EVALUATIVO: CONCEPTO, TÉCNICAS DE DISEÑO, CRITERIOS DE APLICACIÓN.
RA3
PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD: CONCEPTO, PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.
FORMATOS DE REGISTRO DE INFORMACIÓN Y EVIDENCIAS DE LOS PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD.
MANUAL DE SOSTENIBILIDAD: CONCEPTO, ESTRUCTURA, CRITERIOS DE APLICACIÓN.
FACTORES DE IMPACTO: CONCEPTO, ALCANCE, ESTÁNDARES Y MÉTODOS DE MEDICIÓN PARA CADA FACTOR.
MEDICIÓN DEL SERVICIO: CRITERIOS DE EVALUACIÓN, INSTRUMENTOS, TÉCNICAS DE VALIDACIÓN.
ACCIONES MEDIOAMBIENTALES: MODELO DE LAS 5R (RECHAZAR, REDUCIR, REUTILIZAR, REPARAR Y RECICLAR), ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN.
ACCIONES DE PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (ESCNNA).
ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SISTEMA DE CALIDAD: EN PQRS, EN MEDIDAS Y ASPECTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS.
TÉCNICAS DE EVALUACIÓN: DE METAS, DE INDICADORES, ALCANCE.
PLAN DE CONTINGENCIA: CONCEPTO, ESTRUCTURA, CRITERIOS DE APLICACIÓN.
MEJORA CONTINUA: CONCEPTO, PROCESOS, POLÍTICAS, CRITERIOS DE APLICACIÓN, CONTENIDOS DEL INFORME.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083027
Nombre de la actividad: 7. ESTABLECER PRECIO DE VENTA DEL SERVICIO.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565561
Nombre del resultado: 2. ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LOS REQUISITOS NORMATIVOS.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38469

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Nombre de la competencia: Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto

Criterio de evaluación:
R1
DETERMINA LA FORMA DE COMPRA DE PRODUCTOS SEGÚN ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR, GRUPO DE INVENTARIO Y POLÍTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
ESTABLECE LAS NECESIDADES DE COMPRA DE ACUERDO CON LOS INVENTARIOS DE CADA ÁREA, LAS ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR Y LOS PRONÓSTICOS DEL ESTABLECIMIENTO.
PLANEA LAS COMPRAS DEL ÁREA O ESTABLECIMIENTO SEGÚN PRESUPUESTO, NECESIDADES DE INVENTARIOS Y ESTRUCTURA.
R2

CONSTRUYE BASE DE DATOS DE PROVEEDORES CON BASE INFORMACIÓN RECOLECTADA Y PLAN DE COMPRAS.
ESCOGE PROVEEDORES DE ACUERDO CON CRITERIOS DE SELECCIÓN, PROCESO DE NEGOCIACIÓN Y NORMATIVIDAD.
CONTRATA PROVEEDORES DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE COMPRAS, NORMATIVA COMERCIAL Y PLAN DE COMPRA.
R3
CONSOLIDA PEDIDOS DE ACUERDO CON REQUISICIONES, INVENTARIOS EXISTENTES Y POLÍTICAS DE COMPRA.
FORMALIZA PEDIDOS SEGÚN ÓRDENES Y POLÍTICAS DE COMPRA.
COORDINA EL RECIBO DE PEDIDOS DE ACUERDO CON ÓRDENES DE COMPRA Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
REPORTA NOVEDADES DE COMPRA SEGÚN PROCEDIMIENTO Y SISTEMA DE

Conocimiento del proceso:
R1
LISTAR LA IMPORTANCIA, LAS FUNCIONES Y LOS PRINCIPIOS DE LAS COMPRAS.
DIFERENCIAR LOS TIPOS DE COMPRAS.
EXPLICAR EL PROCEDIMIENTO DE COMPRAS.
DESCRIBIR LAS POLÍTICAS DE COMPRA.
RECONOCER LAS FUNCIONES DEL ÁREA DE COMPRAS.
RELACIONAR LA FUNCIÓN DE COMPRAS CON LAS ÁREAS DEL HOTEL CON LAS QUE SE INTERRELACIONAN.
ANALIZAR INFORMACIÓN DE INVENTARIOS.
RECONOCER GRUPOS DE INVENTARIO.
MANEJAR ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR DE COMPRA.
UTILIZAR SISTEMA INTERNACIONAL DE MEDIDAS.
UTILIZAR LA INFORMACIÓN DE BASE PARA LAS COMPRAS.
ESTIMAR EL VOLUMEN DE COMPRAS.
DEFINIR LOS TIPOS DE PLAN DE COMPRA.
ESPECIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS A COMPRAR.
R2
IDENTIFICAR LAS FUENTES DE COMPRA.
DISTINGUIR LAS FASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES
RECOLECTAR INFORMACIÓN DE PROVEEDORES POTENCIALES.
CLASIFICAR PROVEEDORES POTENCIALES.
CONVOCAR PROVEEDORES POTENCIALES.
ANALIZAR COTIZACIONES O PROPUESTAS COMERCIALES DE PROVEEDORES.
ESTABLECER CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES.
EVALUAR PROVEEDORES POTENCIALES.
ELABORAR INFORME DE SELECCIÓN DE INFORMES.
NEGOCIAR CON PROVEEDORES.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ELABORAR PLANES DE CONTINGENCIA PARA COMPRAS.
RECONOCER LA NORMATIVA DE CONTRATACIÓN COMERCIAL.
APLICAR NORMATIVIDAD COMERCIAL EN CONTRATOS DE COMPRA.
R3
ANALIZAR SOLICITUDES DE COMPRA
VERIFICAR EXISTENCIAS
DILIGENCIAR ÓRDENES DE COMPRA.
EFECTUAR PEDIDOS.
ACORDAR ENTREGAS CON PROVEEDORES.
REGISTRAR INFORMACIÓN DE COMPRAS.
REMITIR DOCUMENTACIÓN PARA PAGO DE COMPRAS.
CONSOLIDAR INFORMACIÓN DE COMPRAS.

Conocimiento del concepto:

R1
COMPRAS: CONCEPTO, IMPORTANCIA, FUNCIÓN, TIPOS, PRINCIPIOS GENERALES, PROCEDIMIENTO, FORMATOS, REPORTES, POLÍTICAS, PRESUPUESTO GENERAL Y POR ÁREA, PRINCIPIOS NORMATIVOS DE ISO RELACIONADA.
ÁREA DE COMPRAS DEL HOTEL: TAMAÑO, FUNCIONES, RESPONSABILIDADES, ÉTICA DE LOS COLABORADORES, ÁREAS DE INTERRELACIÓN.
INVENTARIOS: CONCEPTO, TIPOS, CICLOS, SISTEMA, GRUPOS, ÁREAS DE ALMACENAMIENTO. PRODUCTOS Y SERVICIOS: CONCEPTO, ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR, FORMA DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES.
SISTEMA INTERNACIONAL DE MEDIDAS: UNIDADES DE MEDIDA, EMPAQUE, EMBALAJE, PRECIOS.
PLAN DE COMPRAS: CONCEPTO, TIPOS, COMPONENTES, INFORMACIÓN REQUERIDA (INVENTARIOS, PRONÓSTICOS DE OCUPACIÓN, CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO, PRESUPUESTO, CONTINGENCIAS, ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR, REQUERIMIENTOS DE LAS DIFERENTES ÁREAS) PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN.
R2
FUENTES DE ABASTECIMIENTO: CONCEPTO, TIPOS,
PROVEEDORES: CONCEPTO, TIPOS, MANEJO ADMINISTRATIVO, NORMATIVIDAD ISO, INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS. PROPUESTA COMERCIAL Y COTIZACIÓN: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOS.
SELECCIÓN DE PROVEEDORES: LEGISLACIÓN APLICABLE, CRITERIOS, MÉTODOS, PROCESO, INFORME.
NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES: CONCEPTO, TÉCNICAS.
CONTRATACIÓN: CONCEPTO, SISTEMA, NORMATIVIDAD COMERCIAL APLICABLE, POLÍTICAS, CONDICIONES, SISTEMAS DE PAGO, TIPOS DE CONTRATO.
R3
ORDEN DE COMPRA: CONCEPTO, COMPONENTES, ELEMENTOS DE ENTRADA PARA ELABORACIÓN (SOLICITUDES DE COMPRA, INVENTARIOS) PROCEDIMIENTO DE DILIGENCIAMIENTO Y GESTIÓN.
INFORMACIÓN DE COMPRAS: TIPO, SISTEMA DE REGISTRO, PROCEDIMIENTO DE REGISTRO.

Perfil del instructor:

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083027
Nombre de la actividad: 7. ESTABLECER PRECIO DE VENTA DEL SERVICIO.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565562
Nombre del resultado: 2. SELECCIONAR PROVEEDORES CONFORME CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y POLÍTICAS.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2

Nombre de la competencia: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

Criterio de evaluación:

Conocimiento del proceso:

Conocimiento del concepto:

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083028
Nombre de la actividad: 9. EJECUTAR EN EL MUNDO PRODUCTIVO LOS CONOCIMIENTOS Y
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 538250
Nombre del resultado: APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN
Etapa PRACTICA
Estado ACTIVO

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38561

Nombre de la competencia: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Criterio de evaluación:
APLICA ACCIONES DE EMPRENDIMIENTO DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE DESARROLLO SOCIAL Y PERSONAL
PLANTEA IDEAS DE NEGOCIO A PARTIR DE OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL MERCADO CONFORME CON EL ANÁLISIS SECTORIAL
ESTRUCTURA UN PERFIL DE EMPRENDEDOR TENIENDO EN CUENTA LAS HABILIDADES Y PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL
INTEGRA ELEMENTOS BÁSICOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DESCRIPTIVAS DEL PLAN DE NEGOCIO
DETERMINA GRUPOS FOCALES DE MERCADO DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO
CONSTRUYE PROPUESTAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES Y SEGMENTACIÓN DEL MERCADO
DETERMINA EL IMPACTO DEL PLAN DE NEGOCIO CONFORME CON LAS ATRIBUCIONES Y DINÁMICAS DEL SECTOR PRODUCTIVO
ARGUMENTA LA IDEA DE NEGOCIO CONFORME CON LA PROPUESTA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO

Conocimiento del proceso:
IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA
RECONOCER CASOS DE ÉXITO EMPRESARIAL
DETERMINAR ELEMENTOS PERSONALES EN LA CULTURA EMPRENDEDORA
ANALIZAR EL SECTOR PRODUCTIVO DE INFLUENCIA
CONSULTAR FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIAS Y SECUNDARIAS
RECOLECTAR INFORMACIÓN DE FORMA ESTADÍSTICA
ESTABLECER OPORTUNIDADES DE NEGOCIO
ESTABLECER SOLUCIONES A PROBLEMAS O NECESIDADES PLANTEADAS
IDENTIFICAR NECESIDADES EMPRESARIALES DEL SECTOR PRODUCTIVO DE INFLUENCIA
RECONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL EMPRENDEDOR
ANALIZAR EL MERCADO POTENCIAL
EMPLEAR TÉCNICAS DE MERCADEO
IDENTIFICAR ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES
DEFINIR LA NATURALEZA DE LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES
RECONOCER ESTRUCTURAS OPERACIONALES
CONSTRUIR PROPUESTAS EMPRESARIALES
ESTABLECER PRINCIPIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL
DESARROLLAR HABILIDADES DE GESTIÓN EMPRESARIAL
DETERMINAR ESTRATEGIAS DE MERCADEO
CONSTRUIR IDEAS DE NEGOCIO
EMPLEAR ELEMENTOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
ABORDAR LOS CONTEXTOS DE INFLUENCIA DE LA IDEA DE NEGOCIO

Conocimiento del concepto:
EMPRENDIMIENTO, CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, HABILIDADES, TIPOS, PERFIL EMPRENDEDOR, RESPONSABILIDAD, COMUNICACIÓN ASERTIVA, AUTOGESTIÓN, AUTONOMÍA, PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS.
IDEACIÓN, CONCEPTO, METODOLOGÍAS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS.
PROBLEMA, CONCEPTOS, ESTRUCTURA DE PROBLEMA, ALTERNATIVAS CREATIVAS DE SOLUCIÓN.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: IDEAS Y OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, MODELAJE DE IDEAS.
VALIDACIÓN TEMPRANA DE MERCADOS, INNOVACIÓN, CREATIVIDAD, PROCESO CREATIVO.
EMPRESA, CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA, TIPOLOGÍA, ÁREAS FUNCIONALES, FORMALIZACIÓN
MERCADOS, CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA, CARACTERÍSTICAS
PRODUCTIVIDAD, COMPETITIVIDAD.
ESTRUCTURA OPERACIONAL, CONCEPTO, PRODUCTO, PROCESO, INFRAESTRUCTURA FÍSICA, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y HUMANOS.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, CONCEPTO, TIPOLOGÍA, ESTRUCTURA ORGÁNICA.
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.
FINANZAS, CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA BÁSICA, TENDENCIA Y PROSPECTIVA.
GESTIÓN EMPRESARIAL, CONCEPTO, HABILIDADES, DESTREZAS, NIVELES, ESTRUCTURA, CONTROL Y EVALUACIÓN.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083029
Nombre de la actividad: 8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 554053
Nombre del resultado: 3. ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERCADO
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 554055
Nombre del resultado: 4. VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38199

Nombre de la competencia: Orientar investigación formativa según referentes técnicos

Criterio de evaluación: RECONOCE LAS NECESIDADES DEL CONTEXTO, SEGÚN LAS PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:
DESCRIBE EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO A LOS ELEMENTOS OBSERVADOS.
PLANTEA LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN SEGÚN LA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.
CONSOLIDA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA PERTINENCIA Y LOS ALCANCES.
ELABORA EL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN DE ACUERDO A LOS CONTEXTOS NACIONAL E INTERNACIONAL.
APLICA TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A CRITERIOS ESTABLECIDOS POR LA METODOLOGÍA.
COMUNICA LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN SEGÚN CRITERIOS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES.

Conocimiento del proceso:
DIFERENCIAR FORMAS DE CONOCIMIENTO.
DEFINIR LAS TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.
FORMULAR EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.
PLANTEAR LA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.
CONTEXTUALIZAR LA IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.
DETERMINAR DE LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.
REALIZAR BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN.
ELABORAR DEL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.
APLICAR TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.
ELABORAR EL INFORME DE LA INVESTIGACIÓN.

Conocimiento del concepto:
CONOCIMIENTO: CONCEPTO, TIPOS.
COSMOVISIÓN: CONCEPTO, PERSPECTIVAS E IMPORTANCIA.
INVESTIGACIÓN: CONCEPTOS Y ENFOQUES.
METODOLOGÍAS, MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: CONCEPTOS Y TIPOS.
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURAS Y PROCEDIMIENTOS.
IDEAS, PROBLEMAS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.
JUSTIFICACIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES.
OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN: CONCEPTO, TIPOS.
FUENTES DE INFORMACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y REFERENCIACIÓN.
MARCO TEÓRICO: CONCEPTO, TIPOS.
INFORME DE INVESTIGACIÓN: CARACTERÍSTICAS, TIPOS.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083029
Nombre de la actividad: 8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 554056
Nombre del resultado: 4. PROPONER SOLUCIONES A LAS NECESIDADES DEL CONTEXTO SEGÚN RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 554057
Nombre del resultado: 3. ARGUMENTAR ASPECTOS TEÓRICOS DEL PROYECTO SEGÚN REFERENTES NACIONALES E INTERNACIONALES
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38462

Nombre de la competencia: Supervisar procesos de producción de acuerdo con procedimientos técnicos

Criterio de evaluación:

RA1
ESTABLECE EL TIPO DE EVENTO SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
PLANEA LAS FASES DEL EVENTO SEGÚN LA NORMATIVIDAD Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
APLICA NORMATIVIDAD SEGÚN EL TIPO Y CARACTERÍSTICAS DEL EVENTO.
DEFINE LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y LOGÍSTICOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
PROPONE LA PLANIMETRÍA DEL EVENTO TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS LOGÍSTICOS Y EL ÁREA DEL SALÓN.
DEFINE LOS PROTOCOLOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
PRESENTA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DEL EVENTO CON BASE EN EL PRESUPUESTO, EL PROTOCOLO Y EL PLAN DEL EVENTO.
ESTABLECE CONTRATO DE EVENTOS SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO.
REVISA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS CON BASE EN PLAN DE TRABAJO DEL EVENTO.
ASIGNA LOS RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO CON BASE EN ORDEN DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS DEL EVENTO.
PROYECTA LAS NECESIDADES DE PERSONAL SEGÚN TIPO DE EVENTO Y REQUERIMIENTOS CONTRACTUALES.
CONTRATA SERVICIOS DE OUTSOURCING SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL EVENTO Y NEGOCIACIÓN.
CONTROLA EL DESARROLLO DEL EVENTO DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL EVENTO Y ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DEFINIDAS.
UTILIZA HERRAMIENTAS DE CONTROL DE ACUERDO CON ACTIVIDADES PROGRAMADAS.

RA2
CARACTERIZA ÁREAS PARA LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SERVICIO.
PROGRAMA LA BRIGADA DE COCINA SEGÚN REQUERIMIENTO DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.
VERIFICA LA DISPOSICIÓN DE RESIDUOS DE ACUERDO CON TIPO, PROGRAMA DE SANEAMIENTO Y NORMATIVIDAD.
VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LAS PRÁCTICAS HIGIÉNICAS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS DE ACUERDO CON

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

SANEAMIENTO.
DETERMINA LOS REQUERIMIENTOS DE RECURSOS SEGÚN NECESIDADES DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.
CONTROLA MATERIAS PRIMAS SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
PROPONE MENÚS CON BASE EN REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE Y TÉCNICAS DE ESTRUCTURACIÓN.
DISEÑA PLAN DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS CON BASE EN MENÚ, TÉCNICAS DE ALISTAMIENTO, PROCEDIMIENTOS PREPARACIÓN Y MÉTODOS DE CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS.
COSTEA MENÚS A PARTIR DE LA RECETA ESTÁNDAR.

RA3
CONFORMA LA BRIGADA DE SERVICIO SEGÚN TIPO DE RESTAURANTE Y CRITERIOS TÉCNICOS.
DISPONE EL MATERIAL PROFESIONAL DE SERVICIO CON BASE EN NECESIDADES, PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS TÉCNICOS.
CARACTERIZA EL BAR SEGÚN TIPOLOGÍA Y SERVICIOS.
CLASIFICA BEBIDAS CON BASE EN ORDEN GASTRONÓMICO, TIPOLOGÍA.
SUGIERE MARIDAJES A PARTIR DE UN MENÚ Y GUSTOS DEL CLIENTE.
VERIFICA LA PREPARACIÓN DE COCTELES CON BASE EN RECETA ESTÁNDAR Y TÉCNICAS DE COCTELERÍA.
CONTROLA EL ALISTAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS SEGÚN LAS ACTIVIDADES PLANEADAS Y LOS SERVICIOS CONTRATADOS POR EL CLIENTE.
REVISA EL MONTAJE DE LAS MESAS A PARTIR DE LOS REQUERIMIENTOS DEL MENÚ.
VERIFICA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS SEGÚN PROTOCOLO, CLASE Y TÉCNICAS.

RA4
PRESENTA PLAN DE CONTINGENCIA DE ACUERDO CON COMPONENTES Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
ELABORA INFORME FINAL DEL DESARROLLO DEL EVENTO SEGÚN ESTRUCTURA Y PROCEDIMIENTO.
PRESENTA PLAN DE MEJORA SEGÚN PROCEDIMIENTO Y OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS.

Conocimiento del proceso:

RA1
IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
RECONOCER LOS COMPONENTES DE UN PORTAFOLIO DE EVENTOS.
PRESENTAR PORTAFOLIO DE EVENTOS.
IDENTIFICAR LA NORMATIVA APLICADAS A EVENTOS.
IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y LOGÍSTICOS DEL EVENTO.
ELABORAR PLANIMETRÍA DE UN EVENTO.
RECONOCER LOS PROTOCOLOS DE UN EVENTO.
IDENTIFICAR LAS FASES DE UN EVENTO.
IDENTIFICAR LOS FACTORES DE UN PRESUPUESTO.
ELABORAR EL PRESUPUESTO.
ELABORAR PROPUESTA TÉCNICA.
CONOCER TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTRACTUALES PARA EVENTOS.
PREPARAR CONTRATO DE EVENTOS.
DEFINIR RECURSOS PARA EL EVENTO.
ASIGNAR FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES AL PERSONAL DEL EVENTO.
SOLICITAR RECURSOS PARA EL EVENTO.
CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DE UN OUTSOURCING.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

DEFINIR NECESIDADES DE CONTRATACIÓN POR OUTSOURCING.
CONOCER TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.
VERIFICAR LOS TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES.
ELABORAR PLAN DE TRABAJO PARA EL EVENTO.
IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL.
ELABORAR INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA EL EVENTO.

RA2
RECONOCER ÁREAS PARA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
RECONOCER LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE UNA BRIGADA DE COCINA.
MANEJAR PROGRAMAS DEL PLAN DE SANEAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO.
CONOCER LA NORMATIVIDAD DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.
IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DE HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y UTENSILIOS PARA LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.
CLASIFICAR MATERIA PRIMA PARA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.
ESTABLECER LAS NECESIDADES DE MATERIAS PRIMAS PARA LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.
ESTABLECER TÉCNICAS DE CONTROL DE MATERIAS PRIMAS.
CONOCER LAS TÉCNICAS DE ALISTAMIENTO Y PREPARACIÓN DE ALIMENTOS.
USAR TERMINOLOGÍA TÉCNICA DE COCINA.
CONOCER LA ESTRUCTURA DE UN MENÚ.
ESTRUCTURAR EL MENÚ PARA EVENTOS
INSPECCIONAR LA CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS.
RECONOCER LOS ELEMENTOS DEL PLAN DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.
CARACTERIZAR LA RECETA ESTÁNDAR.
IDENTIFICAR EQUIVALENCIAS EN LAS RECETAS ESTÁNDAR
EFECTUAR RECETA ESTÁNDAR DE PREPARACIONES.

RA3
RECONOCER LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE UNA BRIGADA DE SERVICIO.
IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DE MATERIAL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
DEFINIR LOS REQUERIMIENTOS DE MATERIAL PROFESIONAL DE SERVICIO.
ESTABLECER TÉCNICAS DE CONTROL MATERIAL PROFESIONAL Y DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
RECONOCER COMPONENTES DE LA COCTELERÍA.
CONOCER RECETA ESTÁNDAR DE COCTELES.
CONOCER LAS TÉCNICAS DE PREPARACIÓN DE COCTELES.
ALISTAR ELEMENTOS DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
DEFINIR EL PROTOCOLO Y ETIQUETA DE SERVICIO A LA MESA.
RECONOCER TIPOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
IDENTIFICAR TÉCNICAS Y APLICACIÓN DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
UTILIZAR TÉCNICAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS.

RA4
PRESENTAR EL PLAN DE CONTINGENCIA.
EVALUAR EVENTO APLICANDO DIFERENTES ESTRATEGIAS.
IDENTIFICAR OPORTUNIDADES MEJORA.
PRESENTAR REPORTE DEL DESARROLLO DEL EVENTO.

Conocimiento del concepto:

RA1
EVENTO: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, OBJETIVOS, ACTORES, FASES,

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN.
CLIENTE: DEFINICIÓN, TIPOS, COMPORTAMIENTOS, MOTIVACIONES, EXPECTATIVAS, HÁBITOS Y TENDENCIAS DE CONSUMO, CULTURA.
PLANTA FÍSICA PARA EVENTOS: CONCEPTO, TIPO, CARACTERÍSTICAS, UBICACIÓN.
NORMATIVIDAD TÉCNICA PARA EVENTOS: NORMAS TÉCNICA SECTORIAL OPERACIÓN DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES, CRITERIOS APLICABLES DE LA LEY 300 DE 1996, LEY 1558, LEY 1101 DE 2006, DECRETO 1824 DE 2001, RESOLUCIÓN 2674 DEL 2013, DECRETO 3888 DE 2007 Y SUS ACTUALIZACIONES.
PORTAFOLIO DE EVENTOS: CONCEPTO, CONTENIDO, CARACTERÍSTICA, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (ACTIVIDADES ESPECIALES, FACILIDADES, PROMOCIÓN, SERVICIOS DE APOYO, PERSONAL DE ATENCIÓN Y BRIGADAS, CONTROLES Y REGLAMENTOS.
PROTOCOLO DE EVENTO: DEFINICIÓN, ACTIVIDADES SEGÚN FASE DEL EVENTO.
MONTAJE DE SALONES PARA EVENTOS: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR, TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN, PLANIMETRÍA, TENDENCIAS DE DECORACIÓN.
POLÍTICAS DE EVENTOS: DE USO DE INSTALACIONES, DE PAGO, DE CALIDAD.
PRESUPUESTO PARA EVENTOS: DEFINICIÓN, COMPONENTES, PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN.
PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA: DEFINICIÓN, ELABORACIÓN, PLAN DE EVENTO.
CONTRATO DE EVENTO: CONCEPTO, TÉRMINOS Y CONDICIONES, ORDEN DE SERVICIOS, INFORME DE EVENTO.
RECURSOS PARA EVENTOS: TIPOS (AUDIOVISUAL, MOBILIARIO, ORNAMENTACIÓN Y DECORACIÓN), CARACTERÍSTICAS.
PERSONAL DE EVENTOS: CARGOS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES, PERFIL PROFESIONAL.
OUTSOURCING: CONCEPTO, ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS, VENTAJAS Y DESVENTAJAS, TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN, CONDICIONES DE CONTRATACIÓN.
HERRAMIENTAS DE PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL: TIPOS (PLAN DE TRABAJO, LISTAS DE CHEQUEO, OTRAS), ESTRUCTURA, CRITERIOS DE USO, IMPORTANCIA, TÉCNICAS DE ELABORACIÓN.

RA2
COCINA: ÁREAS, HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y UTENSILIOS (TIPOS, CLASES, CARACTERÍSTICAS, CRITERIOS DE USO) TÉCNICAS DE USO SEGURO DE HERRAMIENTAS DE CORTE Y EQUIPOS.
BRIGADA DE COCINA: CONCEPTO, CARGOS, FUNCIONES, ÁREAS DE TRABAJO, ORGANIGRAMA.
HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS: MARCO LEGAL, NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES, DEBERES DEL PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS, BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA, PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR DE SANEAMIENTO.
PLAN DE SANEAMIENTO: CONCEPTO, COMPONENTES, PROGRAMAS.
RESIDUOS: CARACTERÍSTICAS, IMPACTO, TIPOS, TÉCNICAS DE CLASIFICACIÓN Y DISPOSICIÓN, PROGRAMA DE DESECHOS SÓLIDOS Y NORMATIVA DE MANEJO DE DESECHOS LÍQUIDOS, ACEITES, AGUAS RESIDUALES.
MATERIA PRIMA PARA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS, CRITERIOS DE CALIDAD, UNIDADES DE MEDIDA, GRUPOS DE INVENTARIO, TÉCNICAS DE

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: CARNES Y PESCADOS), MÉTODOS DE CONSERVACIÓN, MÉTODOS DE COCCIÓN, PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE FONDOS, CREMAS, SALSAS BASE Y DERIVADAS, TERMINOLOGÍA TÉCNICA DE COCINA (DESAYUNOS, TÉRMINOS DE COCCIÓN DE CARNES, CORTES EN FRUTAS, VERDURAS Y CARNES).
RECETA ESTÁNDAR: CONCEPTO, COMPONENTES, PROCEDIMIENTO DE DILIGENCIAMIENTO Y ELABORACIÓN.
MENÚ: CONCEPTO, COMPONENTES, TIPOS, ORDEN GASTRONÓMICO, TÉCNICAS DE ESTRUCTURACIÓN.

RA3
RESTAURANTE: TIPOS, ÁREAS, EQUIPAMIENTO.
BRIGADA DE SERVICIO: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES, PERFIL TÉCNICO Y ACTITUDINAL, CRITERIOS PROGRAMACIÓN.
MATERIAL PROFESIONAL DE SERVICIO PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS: CLASES, CRITERIOS DE USO, PROCEDIMIENTO DE ALISTAMIENTO, TÉCNICA DE TRANSPORTE, TÉCNICAS DE CONTROL.
REQUISICIÓN: DEFINICIÓN, FORMATOS, PROCEDIMIENTO, SISTEMA DE INFORMACIÓN.
BAR: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, ÁREAS, EQUIPOS, MENAJE Y UTENSILIOS.
BEBIDAS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, TIPOS, ORDEN GASTRONÓMICO, ORIGEN, TÉCNICAS DE MARIDAJE.
COCTELERÍA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, RECETAS ESTÁNDAR.
ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: TÉCNICAS PARA EL MONTAJE DE MESA, PRECEDENCIAS, EL LENGUAJE CON EL CLIENTE, EL PORTE DEL UNIFORME.
SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN (MIXTO, AUTOSERVICIO, RUSO, FRANCÉS, AMERICANO, INGLES), CRITERIOS TÉCNICOS DE APLICACIÓN.
TÉCNICAS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS DEL MENÚ, TOMA DE PEDIDOS, TOMA DEL MENÚ.

RA4
PLAN DE CONTINGENCIA: CONCEPTO, ELEMENTOS
POST - EVENTO: ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
SISTEMA DE MEJORA CONTINUA: CONCEPTOS ASOCIADOS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083029
Nombre de la actividad: 8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565508
Nombre del resultado: 4. EVALUAR LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS CON BASE EN LA PLANEACIÓN Y EL PROCEDIMIENTO

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 565509
Nombre del resultado: 3. COORDINAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS CON BASE EN REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y CONTRACTUALES.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37889

Nombre de la competencia: Calcular costos de operación de acuerdo con métodos

Criterio de evaluación:
RA1
DETERMINA FACTORES DE COSTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL ESTABLECIMIENTO SEGÚN CLASES Y ELEMENTOS.
CALCULAR EL COSTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PROPIOS DEL ESTABLECIMIENTO A PARTIR DE MÉTODOS.
RA2
PROPONE PRECIO DE VENTA PARA SERVICIOS O PRODUCTOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE COSTO, FACTORES DE COSTO Y MÉTODOS DE FIJACIÓN.
ESTIMA MARGEN DE RENTABILIDAD PARA SERVICIOS O PRODUCTOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE COSTOS.
RA3
PRESENTAR DE INFORME COSTO A PARTIR DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.

Conocimiento del proceso:
RA1
DIFERENCIAR COSTOS Y GASTOS.
IDENTIFICAR LOS FACTORES DE COSTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS HOTELEROS.
CLASIFICAR LOS ELEMENTOS DEL COSTO.
APLICAR SISTEMA DE COSTO.
REALIZAR COMPARATIVO ENTRE EL COSTO HISTÓRICO Y COSTO REAL.
ELABORAR REPORTES DE COSTO.
RA2
RECONOCER LOS COMPONENTES DEL PRONÓSTICO DE VENTA.
RECONOCER LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL SECTOR HOTELERO.
ESTABLECER EL PORCENTAJE DE COSTO PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA INDUSTRIA HOTELERA.
RECONOCER LOS ELEMENTOS DEL PRECIO DE VENTA.
APLICAR MÉTODOS DE ESTIMACIÓN DE PRECIO DE VENTA.
ESTIMAR PRECIOS DE VENTA.
RA3
VERIFICAR LA DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN DE COSTO DE CADA CENTRO DE COSTO.
CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN DE COSTOS.
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE COSTOS DEL DEPARTAMENTO.
APLICAR LA METODOLOGÍA USALI COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: ELABORAR INFORMES DE COSTO.

Conocimiento del concepto: RA1
CONTABILIDAD DE COSTOS: CONCEPTO, OBJETIVOS, IMPORTANCIA.
COSTO: CONCEPTO, CLASES, ELEMENTOS, HISTÓRICO, REALES Y ESTIMADOS, COSTO ESTÁNDAR, REPORTES DIARIOS.
GASTO: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.
CENTRO DE COSTO: CONCEPTO.
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO: CONCEPTO, ELEMENTOS, CÁLCULO, DEPRECIACIÓN Y PRORRATEO.
INDICADORES DE GESTIÓN: CONCEPTO Y TIPOS.
OBLIGACIONES SALARIALES: SEGURIDAD SOCIAL, PRESTACIONES SOCIALES, BONIFICACIONES, COMISIONES, VIÁTICOS, NORMATIVA, MÉTODO DE CÁLCULO Y LIQUIDACIÓN DE NÓMINA.
ESTÁNDARES DE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE OPERACIÓN: DEFINICIÓN, DETERMINACIÓN Y COSTO DE ACUERDO AL SECTOR HOTELERO. (AMENITIES, LENCERÍA, PERSONAL, LAVANDERÍA, ALIMENTOS Y BEBIDAS, SERVICIOS PÚBLICOS, MATERIAS PRIMAS)
HERRAMIENTAS PARA EL COSTEO: RECETA ESTÁNDAR, MERMAS.
SISTEMAS DE COSTEO: DEFINICIÓN, TIPOS, MÉTODO PARA UNI-PRODUCTO Y A MULTI-PRODUCTO.
RA2
PRONÓSTICOS DE VENTAS: DEFINICIÓN, COMPONENTES, INDICADORES DE GESTIÓN, ESTÁNDARES DEL SECTOR HOTELERO POR DEPARTAMENTOS.
PRECIO DE VENTA: DEFINICIÓN, ELEMENTOS, MARGEN DE CONTRIBUCIÓN, MARGEN DE RENTABILIDAD, UTILIDAD (EN PESOS Y PORCENTAJES), MÉTODOS DE CÁLCULO Y DETERMINACIÓN PARA SERVICIOS ALOJAMIENTO Y COMPLEMENTARIOS, RELACIÓN COSTO UTILIDAD.
PUNTO DE EQUILIBRIO: DEFINICIÓN, MÉTODO DE OBTENCIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO CON UTILIDAD ESPECIFICA (PORCENTUAL O EN PESOS), PUNTO DE EQUILIBRO UNITARIO Y MULTI-PRODUCTO.
RA3
SISTEMA DE CUENTAS UNIFORME PARA LA INDUSTRIA HOTELERA - USALI: CONCEPTO, OBJETIVO, METODOLOGÍA, CRITERIOS DE APLICACIÓN, VENTAJAS Y DESVENTAJAS.
REPORTE DE COSTOS: COMPONENTES, INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA ELABORACIÓN.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083029
Nombre de la actividad: 8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565542
Nombre del resultado: 3. CONTROLAR LOS COSTOS DEPARTAMENTALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y PORCENTAJES ESTABLECIDOS.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 37714

Nombre de la competencia: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA

Criterio de evaluación: RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN INTERACCIONES ORALES DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADAS CON CLARIDAD Y UNA VELOCIDAD PROMEDIO.
RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN TEXTOS ESCRITOS DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADOS CON CLARIDAD.
COMPRENDE INFORMACIÓN CONCRETA RELATIVA A TEMAS COTIDIANOS Y LABORALES EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS.
DESCRIBE DE MANERA SENCILLA Y CLARA ASUNTOS, ACCIONES, EXPERIENCIAS, SENTIMIENTOS, PLANES RELACIONADOS CON TEMAS DE SU INTERÉS Y COTIDIANIDAD, SIGUIENDO UNA SECUENCIA LINEAL DE ELEMENTOS.
OFRECE BREVES RAZONAMIENTOS Y EXPLICACIONES DE OPINIONES, PLANES Y ACCIONES.
SE COMUNICA DE MANERA EFICAZ EN TORNO A TEMÁTICAS COTIDIANAS Y LABORALES SENCILLAS HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO.
BRINDA SOLUCIÓN A UN PROBLEMA SENCILLA HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO.
ENLAZA UNA SERIE DE ELEMENTOS BREVES, CONCRETOS Y SENCILLOS PARA CREAR UNA SECUENCIA COHESIONADA Y LINEAL.
HACE USO DE VOCABULARIO RELACIONADO CON FAMILIA, AFICIONES E INTERESES, TRABAJO, VIAJES Y HECHOS DE ACTUALIDAD, EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS.
SIGUE INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
HACE USO DE TÉRMINOS Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁMBITO LABORAL ESPECÍFICO.
ES CAPAZ DE HACER UNA PRESENTACIÓN BREVE Y PREPARADA SOBRE UN TEMA DENTRO DE SU ESPECIALIDAD CON LA SUFICIENTE CLARIDAD COMO PARA QUE SE PUEDA SEGUIR SIN DIFICULTAD LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO Y CUYAS IDEAS PRINCIPALES ESTÁN EXPLICADAS CON UNA RAZONABLE PRECISIÓN.
PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS EN CONTEXTOS SOCIALES ORALES Y ESCRITOS.

Conocimiento del proceso: ESTABLECER LAS DIFERENCIAS ENTRE PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINUO EN TEXTOS SENCILLOS.
PLANEAR UN ITINERARIO USANDO EL PRESENTE CONTINUO PARA LA ORGANIZACIÓN DE VIAJES, EVENTOS Y/O CELEBRACIONES.
DESCRIBIR HABITACIONES, CASAS O LUGARES DE TRABAJO USANDO

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

PRONOMBRES POSESIVOS, PREPOSICIONES DE LUGAR, ADJETIVOS CALIFICATIVOS Y VOCABULARIO ESPECÍFICO.
IDENTIFICAR LAS EDIFICACIONES Y LOS LUGARES DE INTERÉS REGIONAL, NACIONAL E INTERNACIONAL.
SUMINISTRAR INFORMACIÓN SOBRE LA UBICACIÓN Y LA MANERA DE LLEGAR A UN LUGAR DETERMINADO.
ESTABLECER DIFERENCIAS Y SIMILITUDES ENTRE PERSONAS, LUGARES O COSAS.
NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES EN EL TIEMPO PASADO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO.
ESCRIBIR TEXTOS SENCILLOS EN ORDEN CRONOLÓGICO SOBRE ACONTECIMIENTOS PASADOS.
REALIZAR UNA INVITACIÓN FORMAL A UN EVENTO EMPLEANDO LAS ESTRUCTURAS DEL FUTURO Y WOULD LIKE TO.
HABLAR DE PLANES FUTUROS PARA SU TRABAJO Y SU CARRERA.
NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL TIEMPO PASADO, PERFECTO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO.
EXPRESAR HECHOS REALES Y POSIBLES ACERCA DE DIVERSOS EVENTOS O SITUACIONES DEL ENTORNO.
OFRECER SOLUCIÓN A SITUACIONES PARTICULARES EN SU ÁREA OCUPACIONAL.
PARTICIPAR EN UNA LLAMADA TELEFÓNICA (SALUDAR, PREGUNTAR, RESOLVER PREGUNTAS).
HACER PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS.
RESPONDER A PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS.
EXPRESAR INSEGURIDAD SOBRE ALGUNA CUESTIÓN U OPINIÓN
ESCRIBIR INFORMES Y REPORTES LABORALES UTILIZANDO FRASES CONCRETAS Y UNA INTRODUCCIÓN, DESARROLLO Y CONCLUSIÓN.
DESCRIBIR EL PROCESO DE PREPARACIÓN Y EJECUCIÓN DE UNA ACTIVIDAD DE SU QUEHACER LABORAL.
DAR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
SEGUIR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
EXPONER LAS ACCIONES Y FUNCIONES RELACIONADAS CON SU CARGO.
PUNTUALIZAR LAS LABORES ESPECÍFICAS QUE DESARROLLA EN SU LUGAR DE TRABAJO, HACIENDO USO DE VOCABULARIO ADECUADO.
RECONOCER LOS FONEMAS DEL SISTEMA VOCÁLICO INGLÉS.
ESTABLECER DIFERENCIAS ENTRE DIVERSOS SONIDOS COMUNES DEL INGLÉS.
PRONUNCIAR TÉRMINOS Y FRASES HACIENDO USO DE LAS REGLAS DE LA ACENTUACIÓN Y ENTONACIÓN ADECUADA PARA ESTE NIVEL DE FORMACIÓN.
HACER USO DE ESTRATEGIAS META COGNITIVAS COMO EL USO DE

Conocimiento del concepto:

GRAMÁTICA
PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINÚO.
PRESENTE CONTINUO: (USO PARA PLANES Y ACUERDOS)
PRONOMBRES POSESIVOS.
PREPOSICIONES DE LUGAR (REVISIÓN)
PREPOSICIONES DE MOVIMIENTO.
ADJETIVOS.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

COMPARATIVOS.
FORMAS VERBALES EN EL PASADO SIMPLE (REGULAR VERBS AND IRREGULAR VERBS)
USED TO.
PASADO CONTINÚO.
PASADO SIMPLE Y PASADO CONTINUO.
FUTURO CON LAS FORMULAS: WILL, BE GOING TO
WOULD LIKE TO.
DIFERENCIA ENTRE PRESENTE PERFECTO Y PASADO SIMPLE.
CONDICIONAL ZERO Y FIRTS.
WOULD RATHER (USO Y CONTEXTO)
HAD BETTER, SHOULD, I THINK (THAT), I CONSIDER (THAT), MUST, COULD.
SUPERLATIVOS (USO Y CONTEXTO)
ADVERBIOS DE FORMA Y MANERA.
CONECTORES.
VERBOS FRASALES COMUNES.
CLÁUSULAS DE RELATIVO.
IMPERATIVO PARA DAR INSTRUCCIONES.
CONDICIONAL ZERO (IF, WHEN)

VOCABULARIO
ACTIVIDADES DEL TIEMPO LIBRE.
CELEBRACIONES, COSTUMBRES Y TRADICIONES.
CUARTOS, LUGARES EN UNA CASA Y SUS OBJETOS.
TIENDAS Y LUGARES EN LA CIUDAD Y LOS PUEBLOS.
EDIFICACIONES Y CONSTRUCCIONES
APARIENCIA DE LAS PERSONAS COMPORTAMIENTOS Y PERSONALIDADES
CUALIDADES Y DEFECTOS PERSONALES
EXPRESIONES DE TIEMPO EN EL PASADO Y FUTURO.
REUNIONES FAMILIARES, ACTIVIDADES DE LA INFANCIA, EVENTOS HISTÓRICOS.
WHEN Y WHILE
NÚMEROS ORDINALES Y CARDINALES
CONECTORES (MEANWHILE, SUDDENLY, HOWEVER, THEN, AFTER)
EVENTOS FORMALES (CONGRESOS, CONFERENCIAS)
PREPOSICIONES DE TIEMPO (IN, ON, AT) EN DIFERENTES CONTEXTOS.
ADVERBIOS (YET, STILL, EVER, ALREADY, JUST, LATELY)
SINCE FOR Y AGO
VOCABULARIO DE VIAJES
FENÓMENOS NATURALES
EXPRESIONES DE CORTESÍA PARA INTERCAMBIAR OPINIONES
EXPRESIONES IDIOMÁTICAS COMUNES EN CONTEXTOS LABORALES.
TERMINOLOGÍA TÉCNICA OCUPACIONAL
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
CONECTORES DE SECUENCIA
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁREA OCUPACIONAL
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES EN EL ÁREA OCUPACIONAL
ELECTRODOMÉSTICOS, MAQUINARIA, INSUMOS Y EQUIPAMIENTO
LUGARES DE TRABAJO.

PRONUNCIACIÓN
SUJETO + CONTRACCIONES CON AUXILIARES
ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: ENTONACIÓN DE FONEMAS DE SUSTANTIVOS PLURALES.
FONEMAS VOCÁLICOS
DIFERENCIA ENTRE EL SONIDO TH /θ/ Y /Ð/
ENTONACIÓN PARA PRESENTAR INFORMACIÓN NUEVA.
ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
ACENTUACIÓN DE ÉNFASIS
REDUCCIÓN VOCÁLICA
INTERNATIONAL PHONETIC ALPHABET (RECONOCIMIENTO DE LOS SÍMBOLOS Y SU PRONUNCIACIÓN)
ELEVACIÓN Y CAÍDA DE LA ENTONACIÓN EN DIFERENTES TIPOS DE FRASES
CONEXIÓN Y ELISIÓN DE SONIDOS CON LOS SUPERLATIVOS

ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE
USO DE ORGANIZADORES GRÁFICOS (DIAGRAMAS DE FLUJO, MAPAS CONCEPTUALES, MAPAS MENTALES, ENTRE OTROS)
USO DE TARJETAS DIDÁCTICAS O FLASHCARDS
USO DE PORTAFOLIOS

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083029
Nombre de la actividad: 8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565551
Nombre del resultado: 6. EXPLICAR LAS FUNCIONES DE SU OCUPACIÓN LABORAL USANDO EXPRESIONES DE ACUERDO AL NIVEL
REQUERIDO POR EL PROGRAMA DE FORMACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38466

Nombre de la competencia: IMPLEMENTAR REQUISITOS NORMATIVOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS

Criterio de evaluación: RA1
ESPECIFICA LOS REQUISITOS NORMATIVOS QUE DEBE CUMPLIR EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON EL NIVEL DE SOSTENIBILIDAD A ALCANZAR.
DETERMINA EL ALCANCE DEL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
SUSTENTA LA REGLAMENTACIÓN AMBIENTAL SEGÚN APLICABILIDAD A LA SOSTENIBILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CONVERTIR Y VALORAR CONSUMO DE ENERGÍA Y AGUA SEGÚN ÍNDICES Y FACTORES INCLUIDOS EN LA NORMATIVIDAD DE SOSTENIBILIDAD.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

RA2
ESTABLECE LA MATRIZ DE IMPACTO DE SOSTENIBILIDAD DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.
APLICA ESTRATEGIA DE SENSIBILIZACIÓN DE PROCESO DE SOSTENIBILIDAD DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
PRESENTA PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA
ESTABLECE LOS FORMATOS DE MEDICIÓN TENIENDO EN CUENTA PERIODICIDAD Y OBJETIVOS PARA SU DILIGENCIAMIENTO
PRESENTA EL CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN SEGÚN LAS NECESIDADES DEL ESTABLECIMIENTO
ENTREGA EL PLAN DE EMERGENCIAS DE ACUERDO A LOS RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL ESTABLECIMIENTO.
RA3
DOCUMENTA LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD CON BASE A LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS.
PROPONE ACCIONES PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.
REALIZA ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA.
MONITOREA LAS ACCIONES DEL PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD.
REALIZA SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE ACUERDO CON LOS INDICADORES ESTABLECIDOS.
ACTUALIZA LO REGISTROS DEL SISTEMA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO
VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD SEGÚN EL PLAN DE ACCIÓN
PLANIFICA LAS ACCIONES DE MEJORA AL SISTEMA, DE ACUERDO A LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Conocimiento del proceso:

RA1
IDENTIFICA LOS COMPONENTES DE LA NORMATIVA DE SOSTENIBILIDAD.
COMPRENDER EL OBJETIVO DE LA NORMATIVA DE SOSTENIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
RECONOCER EL MARCO NORMATIVO PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA.
EMPLEAR ESTRATEGIAS DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES DE LA SOSTENIBILIDAD.
IDENTIFICAR LOS NIVELES DE SOSTENIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
MANEJAR LA DOCUMENTACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
RECONOCER EL ALCANCE DE LOS REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS HOTELEROS
IDENTIFICAR LOS REQUISITOS AMBIENTALES DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CATALOGAR LOS REQUISITOS SOCIO-CULTURALES DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
IDENTIFICAR LOS REQUISITOS ECONÓMICOS DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
IDENTIFICAR LOS REQUISITOS COMPLEMENTARIOS DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
APLICAR LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA Y SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO.
MANEJAR LOS ANEXOS DE LA NORMATIVA DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
DEFINIR EL ALCANCE DEL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD EN EL

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO
COTEJAR LA NORMATIVA CON EL ESTADO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO.
RA2
DEFINIR LA MATRIZ DE IMPACTO DE SOSTENIBILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO
PROPONER LA ESTRATEGIA PARA SENSIBILIZAR EL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD A EMPLEADOS, PROVEEDORES, CLIENTES
PROPONER LOS PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA CADA ÁREA A INTERVENIR
DEFINIR LOS FORMATOS QUE PERMITAN GENERAR LAS EVIDENCIAS SOLICITADAS EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA
ESTABLECER TEMAS DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS Y COMUNIDADES
CLASIFICAR CLIENTES Y PROVEEDORES SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
DEFINIR LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN DE PQRS.
GRAFICAR LOS MAPAS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
DEFINIR EL PLAN DE EMERGENCIAS AJUSTADO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
PLANEAR ACCIONES QUE MINIMICEN LOS IMPACTOS: AMBIENTAL CULTURAL Y ECONÓMICO.
PROPONER INDICADORES, PRIORIZACIÓN Y ACCIONES PARA LA MATRIZ DE IMPACTO.
RA3
REGISTRAR LA INFORMACIÓN DE EN LOS INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS.
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD.
VERIFICAR LA MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE EMERGENCIA.
PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES PARA SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD
MONITOREAR LAS ACCIONES PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE SOSTENIBILIDAD Y MINIMIZACIÓN DE IMPACTOS.
CONTROLAR ACCIONES DE CAPACITACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA.
PROPONER ACCIONES DE MEJORA AL PROCESO.
VERIFICAR LOS PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL SISTEMA.

Conocimiento del concepto:

RA1
CALIDAD: CONCEPTO Y APLICABILIDAD
CALIDAD TURÍSTICA: CONCEPTO, BENEFICIOS, TIPOS DE CERTIFICADOS, PLANES DE SOSTENIBILIDAD, MARCO NORMATIVO.
SOSTENIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE: CONCEPTO, POLÍTICAS, REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN.
REQUISITOS NORMATIVOS: GENERALES, DE TIPO AMBIENTAL, DE TIPO SOCIO CULTURAL, DE TIPO ECONÓMICO, POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD
RA2
POLÍTICAS DEL TURISMO: SOCIALES, AMBIENTALES
CÓDIGO ÉTICA: CONCEPTO, APLICACIÓN
PLAN DE ACCIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES, ESTRUCTURA GENERAL
GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD: CONCEPTO, COMPONENTES
CLIENTE: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN.
PROVEEDOR: CONCEPTO, CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN.
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: DEFINICIÓN, CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN.
PLAN DE EMERGENCIA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOLOGÍA.
INDICADORES DE GESTIÓN: CONCEPTO, CONSTRUCCIÓN, DOCUMENTOS Y

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: FORMATOS DE SOPORTE, PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO.
INSTRUMENTO EVALUATIVO: CONCEPTO, TÉCNICAS DE DISEÑO, CRITERIOS DE APLICACIÓN.
RA3
PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD: CONCEPTO, PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.
FORMATOS DE REGISTRO DE INFORMACIÓN Y EVIDENCIAS DE LOS PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD.
MANUAL DE SOSTENIBILIDAD: CONCEPTO, ESTRUCTURA, CRITERIOS DE APLICACIÓN.
FACTORES DE IMPACTO: CONCEPTO, ALCANCE, ESTÁNDARES Y MÉTODOS DE MEDICIÓN PARA CADA FACTOR.
MEDICIÓN DEL SERVICIO: CRITERIOS DE EVALUACIÓN, INSTRUMENTOS, TÉCNICAS DE VALIDACIÓN.
ACCIONES MEDIOAMBIENTALES: MODELO DE LAS 5R (RECHAZAR, REDUCIR, REUTILIZAR, REPARAR Y RECICLAR), ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN.
ACCIONES DE PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (ESCNNA).
ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SISTEMA DE CALIDAD: EN PQRS, EN MEDIDAS Y ASPECTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS.
TÉCNICAS DE EVALUACIÓN: DE METAS, DE INDICADORES, ALCANCE.
PLAN DE CONTINGENCIA: CONCEPTO, ESTRUCTURA, CRITERIOS DE APLICACIÓN.
MEJORA CONTINUA: CONCEPTO, PROCESOS, POLÍTICAS, CRITERIOS DE APLICACIÓN, CONTENIDOS DEL INFORME.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083029
Nombre de la actividad: 8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565560
Nombre del resultado: 3. EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS HOTELEROS CON BASE EN REQUISITOS NORMATIVOS Y CRITERIOS DE MEJORA CONTINUA.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38469

Nombre de la competencia: Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto

Criterio de evaluación: R1
DETERMINA LA FORMA DE COMPRA DE PRODUCTOS SEGÚN

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	ESTÁNDAR, GRUPO DE INVENTARIO Y POLÍTICAS DEL ESTABLECIMIENTO. ESTABLECE LAS NECESIDADES DE COMPRA DE ACUERDO CON LOS INVENTARIOS DE CADA ÁREA, LAS ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR Y LOS PRONÓSTICOS DEL ESTABLECIMIENTO. PLANEA LAS COMPRAS DEL ÁREA O ESTABLECIMIENTO SEGÚN PRESUPUESTO, NECESIDADES DE INVENTARIOS Y ESTRUCTURA. R2 CONSTRUYE BASE DE DATOS DE PROVEEDORES CON BASE INFORMACIÓN RECOLECTADA Y PLAN DE COMPRAS. ESCOGE PROVEEDORES DE ACUERDO CON CRITERIOS DE SELECCIÓN, PROCESO DE NEGOCIACIÓN Y NORMATIVIDAD. CONTRATA PROVEEDORES DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE COMPRAS, NORMATIVA COMERCIAL Y PLAN DE COMPRA. R3 CONSOLIDA PEDIDOS DE ACUERDO CON REQUISICIONES, INVENTARIOS EXISTENTES Y POLÍTICAS DE COMPRA. FORMALIZA PEDIDOS SEGÚN ÓRDENES Y POLÍTICAS DE COMPRA. COORDINA EL RECIBO DE PEDIDOS DE ACUERDO CON ÓRDENES DE COMPRA Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. REPORTA NOVEDADES DE COMPRA SEGÚN PROCEDIMIENTO Y SISTEMA DE INFORMACIÓN PREVISTO.
Conocimiento del proceso:	R1 LISTAR LA IMPORTANCIA, LAS FUNCIONES Y LOS PRINCIPIOS DE LAS COMPRAS. DIFERENCIAR LOS TIPOS DE COMPRAS. EXPLICAR EL PROCEDIMIENTO DE COMPRAS. DESCRIBIR LAS POLÍTICAS DE COMPRA. RECONOCER LAS FUNCIONES DEL ÁREA DE COMPRAS. RELACIONAR LA FUNCIÓN DE COMPRAS CON LAS ÁREAS DEL HOTEL CON LAS QUE SE INTERRELACIONAN. ANALIZAR INFORMACIÓN DE INVENTARIOS. RECONOCER GRUPOS DE INVENTARIO. MANEJAR ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR DE COMPRA. UTILIZAR SISTEMA INTERNACIONAL DE MEDIDAS. UTILIZAR LA INFORMACIÓN DE BASE PARA LAS COMPRAS. ESTIMAR EL VOLUMEN DE COMPRAS. DEFINIR LOS TIPOS DE PLAN DE COMPRA. ESPECIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS A COMPRAR. R2 IDENTIFICAR LAS FUENTES DE COMPRA. DISTINGUIR LAS FASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES RECOLECTAR INFORMACIÓN DE PROVEEDORES POTENCIALES. CLASIFICAR PROVEEDORES POTENCIALES. CONVOCAR PROVEEDORES POTENCIALES. ANALIZAR COTIZACIONES O PROPUESTAS COMERCIALES DE PROVEEDORES. ESTABLECER CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES. EVALUAR PROVEEDORES POTENCIALES. ELABORAR INFORME DE SELECCIÓN DE INFORMES. NEGOCIAR CON PROVEEDORES. ESTABLECER CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES. ELABORAR PLANES DE CONTINGENCIA PARA COMPRAS. RECONOCER LA NORMATIVA DE CONTRATACIÓN COMERCIAL. APLICAR NORMATIVIDAD COMERCIAL EN CONTRATOS DE COMPRA.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ANALIZAR SOLICITUDES DE COMPRA
VERIFICAR EXISTENCIAS
DILIGENCIAR ÓRDENES DE COMPRA.
EFECTUAR PEDIDOS.
ACORDAR ENTREGAS CON PROVEEDORES.
REGISTRAR INFORMACIÓN DE COMPRAS.
REMITIR DOCUMENTACIÓN PARA PAGO DE COMPRAS.
CONSOLIDAR INFORMACIÓN DE COMPRAS.

Conocimiento del concepto:

R1
COMPRAS: CONCEPTO, IMPORTANCIA, FUNCIÓN, TIPOS, PRINCIPIOS GENERALES, PROCEDIMIENTO, FORMATOS, REPORTES, POLÍTICAS, PRESUPUESTO GENERAL Y POR ÁREA, PRINCIPIOS NORMATIVOS DE ISO RELACIONADA.
ÁREA DE COMPRAS DEL HOTEL: TAMAÑO, FUNCIONES, RESPONSABILIDADES, ÉTICA DE LOS COLABORADORES, ÁREAS DE INTERRELACIÓN.
INVENTARIOS: CONCEPTO, TIPOS, CICLOS, SISTEMA, GRUPOS, ÁREAS DE ALMACENAMIENTO. PRODUCTOS Y SERVICIOS: CONCEPTO, ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR, FORMA DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES.
SISTEMA INTERNACIONAL DE MEDIDAS: UNIDADES DE MEDIDA, EMPAQUE, EMBALAJE, PRECIOS.
PLAN DE COMPRAS: CONCEPTO, TIPOS, COMPONENTES, INFORMACIÓN REQUERIDA (INVENTARIOS, PRONÓSTICOS DE OCUPACIÓN, CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO, PRESUPUESTO, CONTINGENCIAS, ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR, REQUERIMIENTOS DE LAS DIFERENTES ÁREAS) PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN.
R2
FUENTES DE ABASTECIMIENTO: CONCEPTO, TIPOS,
PROVEEDORES: CONCEPTO, TIPOS, MANEJO ADMINISTRATIVO, NORMATIVIDAD ISO, INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS. PROPUESTA COMERCIAL Y COTIZACIÓN: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOS.
SELECCIÓN DE PROVEEDORES: LEGISLACIÓN APLICABLE, CRITERIOS, MÉTODOS, PROCESO, INFORME.
NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES: CONCEPTO, TÉCNICAS.
CONTRATACIÓN: CONCEPTO, SISTEMA, NORMATIVIDAD COMERCIAL APLICABLE, POLÍTICAS, CONDICIONES, SISTEMAS DE PAGO, TIPOS DE CONTRATO.
R3
ORDEN DE COMPRA: CONCEPTO, COMPONENTES, ELEMENTOS DE ENTRADA PARA ELABORACIÓN (SOLICITUDES DE COMPRA, INVENTARIOS) PROCEDIMIENTO DE DILIGENCIAMIENTO Y GESTIÓN.
INFORMACIÓN DE COMPRAS: TIPO, SISTEMA DE REGISTRO, PROCEDIMIENTO DE REGISTRO.

Perfil del instructor:

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083029
Nombre de la actividad: 8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 565563
Nombre del resultado: 3. GESTIONAR COMPRAS DE ACUERDO CON PLAN, PRESUPUESTO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 38558

Nombre de la competencia: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

Criterio de evaluación: COMPARA LAS CONDICIONES DEL TRABAJO, EN EL DEVENIR HISTÓRICO DE LA HUMANIDAD DE ACUERDO CON LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO.
ARGUMENTA LOS MOMENTOS RELEVANTES DEL DEVENIR HISTÓRICO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO EN LA LÍNEA DEL TIEMPO.
ANALIZA DE MANERA AUTÓNOMA SITUACIONES QUE REPERCUTEN EN EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS SOCIALES DESARROLLANDO HABILIDADES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TÉCNICAS Y PROTOCOLOS.
SELECCIONA LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN PARA EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL APLICANDO LA NORMATIVA.
ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LAS OBLIGACIONES ECONÓMICAS, SOCIALES, BIENESTAR DERIVADAS DE LAS ACCIONES LABORALES DE ACUERDO CON LA NORMATIVA.
EVALÚA LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN PARA EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL ACORDE CON LA NORMATIVA.
PROPONE ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN DE ACUERDO CON LA NORMATIVA.
JUSTIFICA LA IMPORTANCIA DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS Y DE LA SOLIDARIDAD EN EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVA.
RELACIONA, DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS Y DE LA SOLIDARIDAD, LA AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS, EL DESARROLLO SOSTENIBLE, LA SEGURIDAD ALIMENTARIA, EL DERECHO AL USO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA Y LA PAZ EN FUNCIÓN DE LOS INDICADORES DE DESARROLLO HUMANO.
PROPONE ACCIONES DE DEFENSA RELACIONADAS CON LA AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS, EL DESARROLLO SOSTENIBLE, LA SEGURIDAD ALIMENTARIA, EL DERECHO AL USO DE LA CIENCIA Y LA

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	TECNOLOGÍA Y LA PAZ EN FUNCIÓN DE LOS INDICADORES DEL DESARROLLO HUMANO.
Conocimiento del proceso:	ANALIZAR LA RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO IDENTIFICAR LA NATURALEZA DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO RELACIONAR, EN EL MARCO DE LOS DERECHOS HUMANO EL DESARROLLO SOCIAL, LA AUTONOMÍA Y LA DIGNIDAD DESARROLLAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES POLÍTICAS, PRESTACIONALES, SOCIALES, Y DE BIENESTAR DERIVADAS DE LAS ACCIONES LABORALES. ARGUMENTAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO COMO DEFENSA DE LOS MISMOS Y EXPRESIÓN DE LA CIUDADANÍA LABORAL. DIMENSIONAR EL EJERCICIO DEL DERECHO A LA HUELGA. INTEGRAR ACCIONES DE SOLIDARIDAD PARA LA DEFENSA DEL SER HUMANO, LA NATURALEZA Y LOS VALORES DE LA CONVIVENCIA SOCIAL Y
Conocimiento del concepto:	PERSONA SOCIEDAD Y TRABAJO DIGNIDAD HUMANA, DEMOCRACIA, EL TRABAJO, JUSTICIA Y PAZ. DESARROLLO HUMANO INTEGRAL. DIVERSIDAD CULTURAL FENOMENOLOGÍA DEL MUNDO DEL TRABAJO LEYES FUNDAMENTALES Y MANDATOS LEGALES POLÍTICA. DERECHOS HUMANOS Y CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. PRINCIPIOS Y DERECHOS DE LA OIT: DECLARACIÓN DE LA O.I.T. DERECHO A LA VIDA. DERECHOS POLÍTICOS Y CIVILES. TRABAJO DIGNO Y DECENTE: DEFINICIÓN, ANÁLISIS DEL TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO. DERECHOS DEL TRABAJO Y CIUDADANÍA LABORAL DERECHOS DEL TRABAJO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DIALOGO SOCIAL PERSONA SUJETO DE DERECHOS Y DEBERES EN EL CONTEXTO DE LOS DERECHOS HUMANOS DERECHOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS DEL TRABAJO: CARACTERÍSTICAS Y CAMPOS PARA EL DESARROLLO DEL DERECHO INDIVIDUAL Y COLECTIVO EN EL MUNDO DEL TRABAJO MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO. TRABAJO DECENTE: INTEGRACIÓN DE POLÍTICAS IGUALDAD DE GÉNERO: EQUIDAD Y BALANCE DE GÉNERO TRABAJO FORZADO Y TRABAJO INFANTIL ENFOQUE DIFERENCIAL, VALOR CIUDADANO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DISCRIMINACIÓN LABORAL EN CASOS DE ENFERMEDADES TERMINALES RESOLUCIÓN PACÍFICA DE LOS CONFLICTOS; NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y HUELGA DERECHOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL: EFICIENCIA, EFICACIA, EFECTIVIDAD. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO. APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO CAJA DE HERRAMIENTAS LABORALES: SALARIO, PRESTACIONES SOCIALES, SEGURIDAD SOCIAL Y CONTRATACIÓN. SOCIEDAD DEL OCIO: RECREACIÓN, DEPORTE, ARTE CULTURA, VIDA FAMILIAR.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: VALORES DEMOCRÁTICOS SOBRE EL SINDICALISMO. NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL
ASOCIACIONES SINDICALES, LIBERTAD SINDICAL Y DERECHOS ASOCIADOS.
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y SINDICAL
DERECHO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA:, AGENTES, RECONOCIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN PARA RESOLVER PROBLEMAS
DERECHOS DE SOLIDARIDAD O DE LOS PUEBLOS
RELACIÓN ENTRE EL SER HUMANO, LA NATURALEZA Y EL PLANETA.
AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS Y DESARROLLO SOSTENIBLE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA.
ESTRATEGIAS DE DESARROLLO E IMPACTO AMBIENTAL EN COLOMBIA.
POSTCONFLICTO Y PAZ
APROPIACIÓN DEL AVANCE Y USO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA.
EL DESARROLLO QUE PERMITA UNA VIDA DIGNA
IDENTIDAD NACIONAL Y CULTURAL.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 10083029
Nombre de la actividad: 8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: C

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 627083
Nombre del resultado: 1. VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 627084
Nombre del resultado: 3. RECONOCER EL TRABAJO COMO UNO DE LOS ELEMENTOS PRIMORDIALES PARA LA MOVILIDAD SOCIAL Y LA TRANSFORMACIÓN VITAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 627085
Nombre del resultado: 4. PARTICIPAR EN ACCIONES SOLIDARIAS ORIENTADAS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE LOS PUEBLOS Y DE LA NATURALEZA.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 627086
Nombre del resultado: 2. PRACTICAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.

Nombre del programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Ficha de caracterización: 2617616
Ruta de aprendizaje: RUTA 2617616
Código de la ruta: 2989220
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO