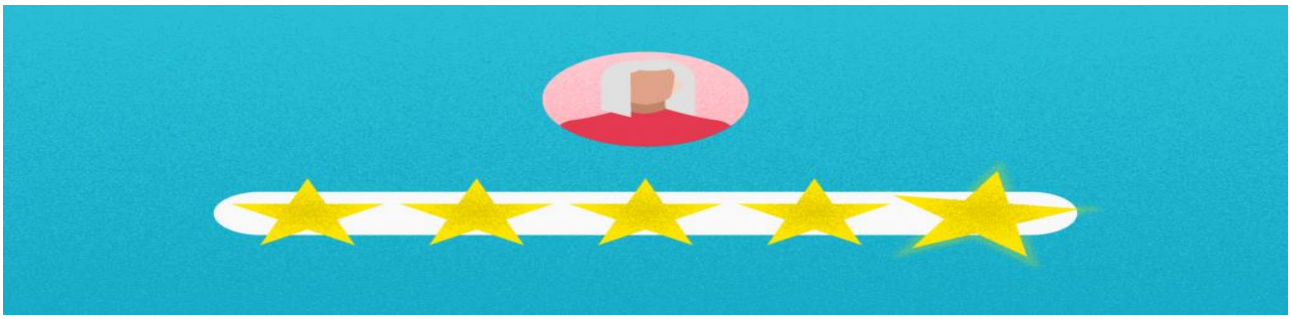
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnológo en Coordinación Servicios Hoteleros
- Código del Programa de Formación: 621600
- Nombre del Proyecto : Coordinación de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad y sostenibilidad
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto: Caracterizar la operación del establecimiento de alojamiento.
- Competencia: **Supervisión de servicios de recepción hotel**
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: **Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos**
- Duración de la Guía: 50 horas

2. PRESENTACIÓN



En la nueva era de las relaciones, el servicio al cliente busca hacer sentir a gusto a los usuarios con su interacción y relación con una compañía o marca para que nunca la olviden y siempre la consideren una de sus principales alternativas.

El consumidor de hoy no solo busca un buen producto o servicio, sino que también demanda una excelente experiencia y en eso se centra la atención al cliente.

Aplicar y entender este concepto nos permite llevar a los clientes al más alto punto de satisfacción, expectativas reales, convirtiéndolos en consumidores fieles e, incluso, en embajadores de las marcas.

Si ofrece a un usuario todo lo que necesita y realmente muestras preocupación empatía por sus problemas e inquietudes, **¿por qué pensaría en sustituirte por otra alternativa comercial?**

Así, Ofrecer una atención cercana y eficaz ayuda a retener la clientela, generando usuarios que no solo te busquen constantemente por la calidad o economía de tus productos y servicios, sino por todos los beneficios, sensaciones y emociones que engloba la interacción con tu marca desde el servicio al cliente con experiencia de compra.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial.

Al hablar del servicio al cliente y su importancia, podemos traer una famosa frase de Maya Angelou:

"La gente olvidará lo que dijiste, olvidará lo que hiciste, pero nunca olvidará cómo la hiciste sentir".

¿Qué opinas sobre esta frase?

¿para ti que es el servicio?

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Bajo la orientación de su instructor, participe en la técnica didáctica "Discusión Grupal", a través de la cual se contextualizarán y discutirán los siguientes conceptos: Tirangulo de servicio, momentos de verdad, ciclo de servicio, protocolos de atención, al final de la actividad presentar conclusiones sobre dichos conceptos, su aplicación y utilidad la prestación de los servicios hoteleros.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Evidencia 1.

Emparejamiento

Atraves de la dinámica Emparejamiento, con el resto del equipo de trabajo, identifique y asocie los conceptos correspondientes teniendo en cuenta lo trabajo en el encuentro presencial y el material de apoyo recomendado por el instructor. Elaborar presentación power point de los diferenes conceptos trabajados en la dinámica y subir a plataforma territorium como evidencia.

Evidencia 2.

Momentos de verdad

Reconocimiento de los momentos de verdad (momento estelares – momentos criticos)

A partir de los temas tratados en formación y los documentos de consulta recomendados por el instructor realice un ciclo de servicio e identifique los momentos de verdad en una de las diferentes áreas operativas de un hotel (recepcion, reservas, AyB). Elaborar presentación power point de los diferenes conceptos trabajados en la dinámica y subir a plataforma territorium como evidencia.

Evidencia 3.

Audio “la venganza del usuario”

Con su equipo de trabajo y después de escuchar y analizar el audio la venganza del usuario, elabore un caso de momentos criticos en el servicio hotelero, planteando la manera como se va a dar solución frente al huésped. Elaborar presentación power point de los diferenes conceptos trabajados en la dinámica y subir a plataforma territorium como evidencia.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Evidencia 1.

Creación protocolo de servicio

Con su equipo de trabajo y siguiendo las instrucciones recibidas, elabore el protocolo de servicio del área del hotel que el correspondio a su equipo de trabajo, posteriormente se procedera a unir este protocolo y asi desarrollar el Manual de atención y servicio al cliente del hotel. Elaborar presentación power point de los diferenes conceptos trabajados en la dinámica y subir a plataforma territorium como evidencia.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto** Manual de atención y servicio al cliente del hotel	Detalla los servicios turísticos ofrecidos por el establecimiento de alojamiento según portafolio de servicios.	Técnica de evaluación: valoración de producto Instrumento de evaluación : Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

COMPETENCIAS: son las capacidades con diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter yvalores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral. Las competencias son los conocimientos, habilidades, y destrezas que desarrolla una persona para comprender, transformar y practicar en el mundo en el que se desenvuelve.

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES: Se refieren a aquellas capacidades que debe exhibir cada miembro de la entidad. Es decir, esa competencia central de la que se deriva o apoya una posición competitiva.

SERVICIO: Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.

Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados).
MISION: La misión de una empresa es una declaración o manifestación duradera del objeto, propósito o razón de ser de una empresa.
VISION: La visión de una empresa es una declaración o manifestación que indica hacia dónde se dirige una empresa o qué es aquello en lo que pretende convertirse en el largo plazo.

CULTURA ORGANIZACIONAL: La cultura organizacional es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización.
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: La comunicación organizacional se comprende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre losmiembros de la organización.
ACTITUD: Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores.

APTITUD: Es la habilidad de una persona o cosa que posee para efectuar una determinada actividad o la capacidad y destreza para el buen desempeño de un negocio, industria, arte, entreotros.

CICLO DE SERVICIO: define los puntos de contacto por los cuales pasa el consumidor, desde la primera interacción hasta convertirse en un cliente leal para tu negocio.

MOMENTOS DE VERDAD: ocasiones en las que un consumidor interactúa en cualquier aspecto con una marca, producto o servicio.

TRIANGULO DE SERVICIO: la manera en la que algunas empresas han integrado los momentos clave de sus negocios entre la estrategia, la gente y los sistemas para mejorar la experiencia con los clientes.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN : guía detallada que describe la forma en que los empleados deben actuar con el cliente al momento de establecer contacto o dar seguimiento a las interacciones.

ZMOT: El Momento Cero de la Verdad o ZMOT es el instante que representa la decisión de un usuario en Internet de comprar un producto o contratar un servicio, luego de haber hecho una investigación.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_(econom%C3%ADa)

https://www.google.com.co/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz=1C1AVNE_enCO684CO684&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=QUE+ES+APTITUD

https://www.google.com.co/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz=1C1AVNE_enCO684CO684&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=LECTURAS+SOBRE+COMPETENCIAS

Los siete hábitos de la gente altamente efectiva Libro de Stephen Covey

DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS (MARTHA ALLES) http://www.megaupload.com/?d=9ROLQMJD

MITCHEL, Jack (2008). Abrace a sus clientes. Caracas: Norma.

DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS (MARTHA ALLES) http://www.megaupload.com/?d=9ROLQMJD

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Jenny Viviana Granados Vaca**	**Instructora Turismo y Hoteleria**	**CGTS Centro de Gestión Tecnológica de Servicios**	**28 Julio 2023**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					