Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
63340063	DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN RECEPCION Y RESERVAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 23/08/2012 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	40 horas
JUSTIFICACIÓN:	El SENA ofrece el curso de formación complementaria en TECNICAS DE RECEPCION orientado a poblaciones vinculadas a las empresas del sector turismo en el área de Alojamiento con el fin de desarrollar y fortalecer en el personal competencias que le proporcionen habilidades en servicio de recepción, como una valiosa herramienta para garantizar la calidad de servicio del hotel. Busca fortalecer los conocimientos de esta importante actividad con el fin de mejorar la calidad del servicio para la competitividad y productividad en la venta de habitaciones.
REQUISITOS DE INGRESO:	-Carta de presentación expedida por la comunidad. -Cumplir con el trámite de selección definido por el Centro
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
260201013	BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA

DENOMINACIÓN
Realizar check-in y check-out de huéspedes de acuerdo a procedimientos establecidos.
Reservar habitaciones conforme al manual de procedimientos.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN
VERIFICAR QUE LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SE EFECTÚAN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON ACTITUD DE SERVICIO.
REALIZAR AL HUÉSPED LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS DE FORMA EFICIENTE Y AMABLE
COMUNICAR EN FORMA ESCRITA LAS NOVEDADES PRESENTADAS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS EN FORMA VERAZ Y OPORTUNA.
PREPARAR LOS EQUIPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CHECK-IN Y EL CHECK OUT DE HUÉSPEDES EN CONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

PROCEDIMIENTOSY PROTOCOLOS DE SERVICIO: CHECK IN, CHECK OUT, RESERVAS
PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE PRESTA EL HOTEL
LENGUAJE TÉCNICO HOTELERO: VOCABULARIO, UTILIZADO EN LOS PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE SERVICIO
SOFTWARE OPERATIVO: MANEJO DEL SISTEMA.
NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE AL ÁREA DE RECEPCIÓN
PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD: CONTROL PARA GARANTÍA DEL PAGO.
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: CON EL USUARIO INTERNO Y EXTERNO
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: PROBLEMAS MANEJO, SOLUCIÓN Y TOMA DE DECISIONES.
REPORTES: FORMATOS, NOVEDADES, RESERVAS Y REGISTROS
HABITACIONES: TIPOS Y ACOMODACIÓN.
RESERVAS HOTELERAS: TIPOS Y CANALES DE RESERVA.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

REGISTRAR LA ENTRADA Y SALIDA DEL HUÉSPED
APLICAR PROTOCOLOS DE SERVICIO
OFRECER EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS
UTILIZAR EL LENGUAJE TÉCNICO HOTELERO
ACATAR LA NORMATIVIDAD VIGENTE PARA EL ÁREA HOTELERA.
REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD PARA GARANTÍA DE PAGO
UTILIZAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN
ELABORAR REPORTES.
DESCRIBIR LOS TIPOS DE HABITACIONES.
INGRESAR INFORMACIÓN AL SOFTWARE ESTABLECIDO
CONSULTAR LOS CANALES DE RESERVAS HOTELERAS.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

APLICA PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS EN LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
UTILIZA LENGUAJE TÉCNICO DURANTE EN LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN DURANTE LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO.
INGRESA INFORMACIÓN AL SOFTWARE OPERATIVO EN LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.
REALIZA EL CONTROL PARA GARANTÍA DE PAGO EN LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.
SELECCIONA FORMATOS PARA REPORTE DE NOVEDADES EN LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN LOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
OFERTA LAS HABITACIONES AL HUÉSPED EN LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN EL TIPO DE HABITACIÓN Y DISPONIBILIDAD.
UTILIZA LOS CANALES RESERVA PARA OPERACIÓN DE RECEPCIÓN SEGÚN PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	
Competencias mínimas	
Experiencia laboral y/o especialización	

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	JUAN DE LA CRUZ CORREA	INSTRUCTOR ELEBORACIÓN DISEÑO DE	CENTRO DE BIOTECNOLOGIA AGROPECUARIA. REGIONAL CUNDINAMARCA	23/08/2012
Responsable del diseño	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO PARA LA INDUSTRIA DE LA COMUNICACIÓN GRAFICA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	23/08/2012

Responsable del diseño	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	APROBAR ANALISIS	CENTRO PARA LA INDUSTRIA DE LA COMUNICACIÓN GRAFICA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	23/08/2012
Responsable del diseño	ANA MARIA HURTADO LOPEZ	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	null. REGIONAL QUINDÍO	23/08/2012
Aprobación	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO		CENTRO PARA LA INDUSTRIA DE LA COMUNICACIÓN GRAFICA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	23/08/2012