PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Coordinación de 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:** Planeación.
- **Actividad de Proyecto:** Definir los recursos para la prestación del servicio de alojamiento y hospedaje con base en procedimientos y pronósticos de venta.
- **Competencia:**
    - Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
    - Producir información estadística del hotel según procedimiento técnico.

2. PRESENTACIÓN

Estimado Aprendiz

En esta guía encontrará una serie de actividades que lo llevarán a alcanzar el resultado de aprendizaje del programa de formación y cuyo objetivo es que adquiera o fortalezca los conocimientos, las habilidades y las destrezas que le permitan desempeñarse de manera eficiente al momento de manejar los valores en un establecimiento hotelero, así mismo se busca que logre efectuar procesos de control en el desempeño de los recepcionistas.

Para alcanzar el objetivo propuesto es indispensable que desarrolle de manera organizada, colaborativa y oportuna las actividades planteadas en esta guía, así mismo tenga presente que cuenta con acompañamiento del equipo de instructores. Es importante que esté dispuesto a utilizar las herramientas tecnológicas que reciba en formación y otras que de manera autónoma explore en el entorno Tic.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

Las funciones del personal a cargo del área de recepción son fundamentales para la operación front desk en un alojamiento, sobre todo en estos momentos en los que el país esta recibiendo tantos turistas extranjeros.

De allí la importancia que mencionado personal aprenda lengua inglesa y las herramientas idiomáticas suficientes para la aplicación de los protocolos en cada proceso de la recepción.

Para esta actividad siga atentamente las indicaciones a continuación.

1. Descargue la aplicación My Perfect Hotel.
2. Juegue en la aplicación hasta completar los diez primeros niveles.
3. Socialice en mesa redonda las apreciaciones de tipo emocional que le genero el juego, con base en la siguiente pregunta, ¿qué es ser un buen hotelero?

- **Ambiente Requerido**: Aula dotada con equipos de cómputo.

- **Materiales:** Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz, dispositivo móvil.

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

- **Descripción de la Actividad:**

  Tomando como base la actividad anterior, describa los procesos que cada uno de las personas tenían que desarrollar para cumplir con el objetivo del alojamiento, para ello organice grupos de tres personas y cree un mapa conceptual donde describa cada unos de los cargos.

- **Ambiente Requerido**: Aula convencional

- **Materiales:** Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz.

3.3 Actividades de apropiación y transferencia del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

3.3.1. Diríjase al link https://es.liveworksheets.com/worksheets/en/English_as_a_Second_Language_(ESL)/At_the_hotel/Calling_to_get_a_reservation_gt1460591yy y con base a los conocimientos adquiridos en la competencia de ingles y prestar el servicio de recepción, establezca en idioma ingles los protocolos para los siguientes procesos de recepción:

- Reservas presencial y telefónica.
- Check-in
- Check-out
- Proveer información sobre el portafolio de servicios de un alojamiento.

3.3.2. Desarrolle junto a un compañero un juego de roles en que aplique los protocolos anteriores.
3.3.3. Posteriormente el instructor dará las instrucciones correspondientes para la toma de evidencias desempeño De los procesos de recepción de un hotel.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencia de Desempeño DE DESEMPEÑO: Video.	• 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.	Lista de chequeo.

	• 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.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

● **Cliente**: persona natural o jurídica que recibe un servicio.

● **Comunicación**: proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje.

● **Cotización**: documento de carácter eminentemente informativo, que establece el precio de un bien o servicio.

● **Habitación**: cualquiera de las unidades de alojamiento en un establecimiento hotelero; consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacio y servicios adicionales según la orientación hacia el mercado que caracterice al establecimiento.

● **Hotel**: establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitaciones en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo.

● **Huésped**: persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante un contrato de hospedaje.

● **Negociación**: esfuerzo de interacción orientado a generar beneficios.

● **Normas técnicas** sectoriales hoteleras: establecen las características de calidad e infraestructura y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hoteles.

www.sena.edu.co
SENAComunica

● **Portafolio de servicios**: es un documento preparado por una empresa o por un individuo en el que se especifican los servicios que ofrece.

● **Reserva**: es la obligación que asume un alojamiento turístico de guardar para una fecha o un periodo de tiempo determinado una o varias habitaciones, con la exigencia inmediata de pago de todo o parte del precio que éste supondrá, penalizando en caso de cancelación.

● **Servicio al cliente**: es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

● **Servicios turísticos**: son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos.

● **Software hotelero:** sistema automatizado que permite administrar de manera más eficiente el día a día del hotel.

● **Tarifa:** listado de los precios o cuotas a pagar que se exige para utilizar un servicio o acceder a un producto.

● **Venta**: proceso de intercambio de bienes o servicios por dinero.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Aguilar Sanchez, Juana. Libro Promoción y ventas de servicios turísticos. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=4421985
- Barragán del Río, Luis. Libro Hotelería. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3188290
- Baez Casillas, Sixto. Libro Hotelería. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3227395
- Di Muro Pérez Luis, Manual Práctico De Recepción Hotelera, Editorial Trillas, año 2012. Biblioteca Virtual Sena o físico
- Hotelería y turismo: manual de administración hotelera / Coordinación David Fernández García; diagramación Javier Castro. Biblioteca Virtual Sena o físico
- Turismo, hotelería y restaurantes / dirección editorial Elena Fonseca; dirección de obra José M. Raya, Santiago Izquierdo; ilustración por Blanca Benarroch. Biblioteca Virtual Sena o físico
- Páginas de empresas de Software de Gestión Hotelera:
- http://revistalabarra.com/guia/files/documents/105.pdf
- http://www.logismic.mx/los-5-mejores-software-hoteleros/
- https://www.cloudbeds.com/es/property-management-system/
- https://www.siteminder.com/es/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=SM_G_AMER_LATAM_Spanish_Generics_Products_Others_%5BBMM%5D&gclid=EAIaIQobChMIjbmDnr_75AIVkYFaBR3t0ABlEAAYASAAEgINdPD_BwE&gclsrc=aw.ds

www.sena.edu.co
SENAComunica

- Norma Técnica Colombiana Seguridad de la Información 27001: http://intranet.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/file/Norma.%20NTC-ISO-IEC%2027001.pdf
- Barragán del Río, Luis. Libro Hotelería. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3188290
- Baez Casillas, Sixto. Libro Hotelería. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3227395
- Fernández Sotoca, M. (01/2011). Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento (UF0050). Antequera, Málaga: España. Editorial: IC Editorial.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Juan Carlos Ramírez Molina**	**Instructor**	**Centro de Comercio y Turismo-Regional Quindío**	**Octubre 03 -2022**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					