PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en 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:** Análisis
- **Actividad de Proyecto:**
    - Caracterizar la operación del establecimiento de alojamiento con base en estándares de calidad y normativa.
    - Establecer procedimientos operacionales del servicio de alojamiento y hospedaje con base en la normativa y los estándares del sector.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
    - Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos.
- **Duración de la Guía:** 78 horas

2. PRESENTACIÓN

La Tecnología en Coordinación de Servicios Hoteleros, ofrece al sector un perfil de desempeño basado en habilidades de gestión del servicio a clientes, manejo de la operación de la recepción, eventos y servicios complementarios.

De igual manera el programa formará personas calificadas y cualificadas para atender los requerimientos operativos de un sector altamente competitivo, con capacidad de análisis, reflexión, actitud de liderazgo, creatividad e innovación en la búsqueda de soluciones a problemas reales, capacidad de adaptación a nuevas situaciones, determinación y perseverancia con disposición hacia el trabajo en equipo, con habilidades para optimizar los recursos con responsabilidad y eficiencia, con valores y principios orientados hacia el respeto por la vida, la biodiversidad y su conservación impactando en el desarrollo sostenible de su región.

Durante la aplicación de estas actividades deben hacer uso de las TICS, el trabajo autónomo y colaborativo, el buen uso de los ambientes de aprendizaje y el acompañamiento y asesoría del instructor.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE REFLEXION INICIAL
Antes de dar inicio a las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo, en relación a los tipos de establecimientos hoteleros y la diversidad de productos y servicios que en estos se ofrecen, tanto en el nivel local, regional, nacional e internacional; en el desarrollo de esta actividad en grupos de trabajo, deberán analizar la situación problema entregada; cada integrante del grupo debe participar activamente para dar respuesta a los interrogantes.

¿Identifique y liste las problemáticas en la situación presentada?
¿Realice un análisis de las posibles causas por las que se presentan estos problemas?
¿Plantee cuáles serían las consecuencias si no se da solución a estos problemas?

Una vez desarrollada las preguntas, cada grupo de trabajo socializara sus respuestas

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN
Teniendo en cuenta el problema, causas y consecuencias presentadas en la actividad anterior, cada grupo de trabajo deberá mediante una lluvia de ideas, construir una propuesta que contribuya a la solución de esta situación.

Esta propuesta se puede presentar por medio de:

1- Dibujo
2- Esquema
3- Juego de Roles
4- Documento
5- Otros

Esta actividad debe ser socializada y sustentada ante todo el grupo

COMPETENCIA: Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión.

RESULTADO DE APRENDIZAJE:
- Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos.
- Reservar habitaciones y servicios hoteleros de acuerdo con los requerimientos del cliente, la disponibilidad y el procedimiento técnico.

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN
La actividad de aprendizaje: Elaborar e Interpretar portafolio de servicios del hotel para brindar información del mismo en español e ingles, dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán presentar realizar una descripción general de lo aprendido, que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades previas, en esta actividad deberán trabajar de manera individual o grupal de acuerdo a las indicaciones del instructor en donde deberá presentar:

- **DE PRODUCTO**: Portafolio de servicios elaborado en español e ingles.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Producto: Portafolio de servicios elaborado en español e ingles	Clasifica establecimientos de alojamiento y hospedaje según servicios, tipología y estructura organizacional.	Valoración de producto Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Alimento en restaurant. Se refiere a la inclusión de uno o más alimentos durante un evento que se llevará a cabo en el restaurant del hotel.

Alimentos y Bebidas. El espacio dentro del salón de eventos asignado a la empresa o individuos que estarán a cargo de proveer de alimentos y bebidas a los asistentes del evento. En inglés se usan las siglas F&B, que significan Food and beverage.

Área de foyer. Es un área designada para el registro y la bienvenida a los asistentes del evento. Generalmente se localiza en la entrada del evento o en una de las orillas del salón.

Asistencia. Indica el número total de individuos que asistieron a un evento o conferencia. También toma en cuenta a la persona acompañante del asistente (pareja, socio, invitado). En caso de eventos pagos, el acompañante usualmente paga una cuota menor al registrarse. **Asistentes.** Los individuos listados a participar en una conferencia o evento. Este término también toma en cuenta prensa, exhibidores, ponentes e invitados.

Auditorio. Un tipo de salón de eventos especializado para conferencias, conciertos y otros eventos que requieran de ponentes y audiencia. Normalmente son del estilo de un teatro, donde los asientos para los asistentes son fijos y sin mesas.

Base de datos. Consiste en un archivo con toda la información disponible acerca de los asistentes, participantes, expositores y empresas involucradas en el evento.

Capacidad máxima. Indica el cupo máximo de personas que son permitidas en un área específica.

Centro de conferencias. Salón dedicado exclusivamente a conferencias. Su decoración, ambientación y equipamiento son específicos para facilitar esta actividad.

Centro de negocios. Lugares asignados y equipados (en hoteles o lugares de conferencias) para trabajo de oficina. Esto les brinda a los asistentes de un evento la comodidad de atender sus negocios de forma remota.

Cláusula de cancelación. Una cláusula específica dentro del contrato que indica las penalizaciones a pagar en caso de que cualquiera de las dos partes cancele el evento previo a su ejecución.

Cliente. La persona, empresa, firma o corporativo para quien se organizará un evento

Congreso. Reunión generalmente periódica que trata un tema de interés particular, tiene una participación abierta a todo el que le interese, requiere gran cantidad de servicios y alternos dentro de su programa como actividades recreativas y turísticas, por lo general trabaja con comités y sesiones generales y su proceso de organización, desarrollo y conclusiones están destinadas a recibir una gran publicidad. Su objeto incluye el permitir el intercambio y asimilación de ideas, información y conocimiento técnico entre personas que tienen los mismos intereses.

Convenciones. Reunión de un grupo de personas en su propia representación o las de entidades que comparten intereses comunes, ya sean comerciales, industriales, profesionales, políticos, privados, particulares, religiosos o de otra índole.

Costo: valor de que se reconoce por un producto, bien o servicio, para ser transformado y posteriormente vendido.

Depósito Adelantado El dinero utilizado para reservar con anticipación un cuarto de hotel, un salón de eventos o incluso un servicio que se utilizará durante el evento.

Depósito. Fracción del costo total del evento que se paga por adelantado para reservar el evento.

Dimensión. Categoría del evento, que se divide en nacional o internacional, y de carácter público, privado o mixto.

Estado de pérdidas y ganancias: refleja la situación financiera de la empresa en un momento determinado.

Estado de resultados: muestra el estado o situación de la empresa en un momento determinado

Evento. Término genérico que designa cualquier tipo de reunión de corte científico, técnico, cultural, deportivo, educativo, político, social, económico, comercial, religioso, promocional o de otra índole que facilite el intercambio de ideas o conocimientos y de experiencias entre los participantes.

Factura ProForma. Un tipo de factura emitida por proveedores que es necesario pagar previo a la ejecución del evento.

Factura. Lista de validez fiscal en la que se incluye un desglose de todos los productos o servicios por los que pagará el cliente para el evento.

Ferias. Evento donde se expone bienes y/o servicios por un tiempo determinado en un mismo recinto a un grupo de personas interesadas, con el fin de estimular las relaciones comerciales.

Gasto: erogación de dinero que no se tenía prevista.

NTS-OPC 001. Norma técnica sectorial para la operación de congresos, ferias y convenciones

OPC. Son operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que se dediquen a la organización de certámenes como congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares, en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción y realización, así como a la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial.

Presupuesto: Proyección de ingresos y egresos de períodos futuros

Programa operacional Documento elaborado para el cliente por la empresa de eventos en el cual se indican paso a paso las etapas de preparativos que seguirá la empresa para preparar el evento.

Propuesta Es un documento escrito que se entrega al cliente donde se detallan los servicios y costos que conlleva un evento de acuerdo a sus requerimientos y deseos expresados.

Reserva hotelera: Es un acuerdo en el que el hotel se compromete a prestar alojamiento y servicios para una fecha determinada y por un período establecido. El huésped se compromete a pagar por el servicio lo que corresponda.

Stand de exhibición. Es un área exclusiva, calculada y diseñada para ofrecer productos o servicios dentro de una expo. El tamaño del área designada para cada stand depende de varios factores como costo, número de expositores, tamaño del salón de eventos, etc.

Talleres (Workshop). Un espacio adicional al salón principal del evento designado para llevar a cabo actividades con los asistentes al evento. Las actividades pueden ser de integración, relajantes o de entrenamiento para adquirir conocimiento o habilidad en un campo determinado.

Venta: proceso de intercambio de bienes o servicios por dinero

Video-conferencia. Es un sistema de conferencias remotas vía satélite o internet en la que un conferencista puede hablar remotamente con una audiencia sin tener que estar presente físicamente en el evento

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Abbey James R. Ventas y Mercadotecnia Hoteles, Third Edition. 1985

Administración de riesgos en hotelería. Montaño Sánchez, josefina. 2007

Administración hotelera. De la torre, Francisco. 2015

Administración lucrativa de hoteles y moteles. Scholz, William. 2013

Administración moderna de hoteles y moteles. Lattin, Gerald W. 2010

Atención al cliente en hostelería. Chon, Kye –Sung (kaye). 2016

Bermejo-Casado, Irene ; de Quevedo, Gloria ; Sánchez-Bayón, Antonio. Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación. Revista Latina de Comunicación Social, 2017, Issue 72, pp.1394-141

Bustamante Velásquez María Eugenia, Gómez Montoya Carmen Rocío; Pulgarin Ortiz Sor Angela. Manual para la organización de eventos. 2000

Chiavenato, Idalberto. Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Editorial. McGraw Hill. Segunda Edición. México D.F. 2009.

Cronología básica para una historia del turismo. Valencia caro, jorge

Cuadrado Esclapez Carmen, Rodríguez Cuadrado Ruth. El abc de la organización de eventos. 2014

Factibilidad hotelera, análisis y evaluación. Duplan Sergio

Foster-Walker Cindy Lemaire Mardi; Padilla Sierra Gloria Traductora. Cómo establecer un negocio de organización de eventos. 2006

Galeano, Pedraza Luis. La administración del talento humano. Editorial USTA. Bogotá 2012

González González, M, J.; Pérez Zabaleta, A. Introducción a la Economía. Pearson Educación, S.A., Madrid, 2009.

Hoteles y Moteles, administración y funcionamiento. Gay, William s. 2010

Industria de alojamiento en Colombia. Colombia, corporación nacional de turismo. 2009

Introducción a la industria de la Hospitalidad. Foster, dennis. 2000

Jijena Sánchez, Rosario. Organización de eventos. 2015

Otero Alvarado María Teresa. Protocolo y organización de eventos. 2009

Ramírez C, Carlos. Fundamentos de Administración, Ecoe Ediciones. Tercera edición. 2009.

Soria Ibáñez María del Mar. Organización de eventos de marketing y comunicación. 2015

Universidad externado de Colombia, Dirección de posgrados y educación continuada, facultad de administración de empresas turísticas y hoteleras.

https://es.wikihow.com/resolver-problemas

https://www.eventisimo.es/blog/

https://www.macguffin.es/blog

https://www.eventbrite.com.ar/blog/ebooks-gratuitos/tendencias-2015-en-organizacion-de eventos/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	Instructor	Comercio y Turismo	Enero 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					