1. Información básica del proyecto

Cód. Proyecto SOFIA:		**Cód. Programa SOF**	**633409**	**Versión del Programa:**	**1**	**Fichas asociadas:**

1.1 Centro de Formación:	Comercio y Turismo	**1.2 Regional:**	Quindío
1.3 Nombre del proyecto:	Aplicación de protocolos para la prestación de servicios en el departamento del alojamiento para hoteles y alojamientos en el Departamento del Quindío.		
1.4 Programa de Formación al que da respuesta:	Técnico en Servicios de Alojamiento		
1.5 Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	12		
1.6 Empresas o instituciones que participan en su formulación o financiación: (si Existe)	SENA		
1.7 Palabras claves de búsqueda :	Hoteles, Alojamientos rurales, servicios, estándares, normatividad.		

1.8 Número total de resultados de aprendizaje del programa de formación:	**51**	**1.9 Número de resultados de aprendizaje por tipo de competencia**	**1.9.1 Número de resultados de aprendizaje específicos que se alcanzan con el proyecto:**	**30**
			1.9.2 Número de resultados de aprendizaje transversales que se alcanzan con el proyecto	**21**
			1.9.3 Número de resultados de aprendizaje básicos que se alcanzan con el proyecto:	

2. Estructura del Proyecto

2.1 Planteamiento del problema o necesidad que se pretende solucionar

Actualmente en el sector de la hotelería en el Departamento del Quindío no se registran diseños en políticas de gestión para la administración y operación de las áreas de reservas, recepción y ama de llaves, lo cual ocasiona graves inconvenientes en la prestación del servicio en este tipo de empresas, haciendo que existan deficiencias en la calidad de los productos y servicios que se ofertan a los huéspedes.
Esta situación es evidenciada por el bajo porcentaje de ocupación que se presenta en las temporadas bajas del sector, reportado por la Cámara de Comercio del Quindío y Cotelco.

¿El departamento de alojamiento de los hoteles y alojamientos en el Departamento del Quindío, aplican protocolos de servicio estandarizados para su operación?

2.2 Justificación del proyecto

El turismo en el Departamento del Quindío es un sector de la economía que viene presentando un notable crecimiento, donde los prestadores de servicios turísticos, como hoteles y alojamientos son principalmente micro, pequeñas y medianas empresas, caracterizado por ser empresas de tipo familiar con vinculación de personal no capacitado para la realización de los trabajos operativos, y falta de aplicación de estándares de calidad en la prestación de los servicios de alojamiento.

Para lograr la competitividad en este sector, el gobierno departamental contempla dentro del Plan de Desarrollo actual, mejorar la prestación de los servicios de alojamiento y la renovación de la oferta existente, que incorpore las mejores prácticas y vincule a los empresarios del sector en procesos de mejora continua a través de la estandarización de los protocolos de servicio de forma técnica; por lo tanto con este proyecto se pretende optimizar la operación y el buen desempeño del personal en los diferentes establecimientos que operan las áreas de reservas, recepción y habitaciones.

2.3 Objetivo general

Aplicar protocolos para la prestación de servicios en el departamento del alojamiento para hoteles y alojamientos rurales en el Departamento del Quindío.

2.4 Objetivos específicos:

Identificar los protocolos de servicio establecidos según normas técnicas sectoriales hoteleras para las áreas de reservas, recepción y habitaciones.
Establecer los protocolos de servicio en las áreas de reservas, recepción y habitaciones.
Aplicar los protocolos de servicio de forma estandarizada para las áreas de reservas, recepción y habitaciones.
Identificar y aplicar estructuras gramaticales, vocabulario cotidiano y técnico para el desarrollo de procesos comunicativos orales y escritos aplicados al contexto del proyecto formativo.
Reconocer y aplicar habilidades informativas, comunicativas y sociales aunadas a una conciencia ambiental sostenible, de estilos de vida saludable y de seguridad laboral, con base en el contexto del proyecto formativo.

2.5 Alcance

2.5.1 Beneficiarios del proyecto	Aprendices de Técnico en Servicios de Alojamiento. Empresarios y empleados del sector Hotelero y de Alojamiento.	
2.5.2 Impacto	**Social:**	Profesionalización de la comunidad que se incorpora en trabajos operativos el alojamientos.
	Económico:	Fortalecimiento de más de 698 alojamientos rurales con RNT en la generación de ingresos por la estandarización de procesos de calidad e inclusión de
	Ambiental:	Contribución en la construcción de una cultura de la sostenibilidad mediante la aplicación de normatividad ambiental, que ayuden a la conservación del
	Tecnológico:	Generación de innovación y tecnología en procesos y sistemas asociados a la prestación de servicios básicos de alojamiento.

2.5.3 Restricciones o riesgos asociados y alternativas de solución:

Resistencia a los cambios por parte de los empresarios del sector hotelero.
Dificultad por el bajo nivel de escolaridad de las comunidades rurales y de los empleados vinculados en los alojamiento rurales.
Baja adaptación de programas administrativos y operativos
Riesgo a considerar los costos en realizar un buen proceso administrativo y operativo.

2.5.4. Productos o resultados del proyecto:

Plan de trabajo identificando perfiles de cargos, funciones, tareas, horarios y herramienta para evaluación del desempeño para una tipología de alojamiento.
Portafolio de servicios para una tipología de alojamiento teniendo en cuenta los procedimientos administrativos para reservaciones, ingreso, salida de huéspedes y atención de quejas y
Instructivo para solicitar, recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento.
Protocolo para la atención de clientes en un alojamiento teniendo en cuenta la promoción de los productos y servicios y la atención de quejas y reclamaciones.
Plan de trabajo para habitaciones teniendo en cuenta la cantidad de suministros, equipos y utensilios a utilizar, el procedimiento para arreglo, supervisión de habitaciones y el reporte de
Instructivo para los procedimientos de manejo y verificación de valores teniendo en cuenta el cobro, registro de ingresos, y remisión de fondos.
Glosario o diccionario gráfico (pictionary) bilingüe de términos técnicos.
Brochure con el perfil ocupacional y sus funciones dentro del campo laboral en lengua extranjera (Inglés).
Aplicación de procesos comunicativos verbales y no verbales en actividades del proyecto formativo
Aplicación de herramientas ofimáticas en actividades del proyecto formativo
Código ético aplicado al contexto del proyecto formativo
Ejecucion de un evento para el desarrollo estrategias de trabajo colaborativo y resolución de problemas en actividades del proyecto formativo
Planeación estratégica personal de acuerdo al contexto laboral y social.
Identificación de riesgos laborales y aplicación de medidas de control para la gestión de un ambiente seguro de trabajo
Aplicación y analis del IMC, de acuerdo al contexto laborar y social.
Protocolo de residuos sólidos con base en el contexto del proyecto formativo
Propuesta de idea innovadora aplicadas a procesos productos o servicios en el contexto del proyecto formativo

2.6 Innovación/Gestión Tecnológica

El proyecto resuelve una necesidad del sector productivo?	SI
El proyecto mejora el proceso/producto/servicio existente?	SI
El proyecto involucra el uso de nuevas técnicas y tecnologías de proceso?	SI
Los productos finales son susceptibles a protección industrial y/o derechos de autor?	NO
Los productos obtenidos en el proyecto pueden ser posicionados en el mercado?	SI

2.7 Valoración Productiva

Con el desarrollo del proyecto se puede satisfacer la necesidad de un cliente potencial?	SI
Viabilidad de proyecto para plan de negocio?	MEDIA

3. PLANEACION DEL PROYECTO

3.1 FASES DEL PROYECTO	3.2 ACTIVIDADES DEL PROYECTO:	3.3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE COMPONENTE TECNICO (a partir del programa de formación)		3.4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE COMPONENTE SOCIAL	
		Código	Denominación	Código	Denominación
ANALISIS	Elaborar un plan de trabajo identificando perfiles de cargos,	26020100501	IDENTIFICAR PERFILES DE CARGO		
	Elaborar un portafolio de servicios para una tipología de alojamiento	26020101301	IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS		
	Elaborar un instructivo para solicitar, recibir y almacenar suministros	26020101401	DETECTAR NECESIDADES DE		
	Diseñar un protocolo para la atención de clientes en un alojamiento teniendo	26020102101	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y		
	Diseñar un instructivo para los procedimientos de manejo y	26020102401	IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS		
PLANEACION	Elaborar un plan de trabajo identificando perfiles de cargos,	26020100502	ASIGNAR FUNCIONES Y HORARIOS PARA		
	recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades	26020101402	SOLICITAR Y RECIBIR SUMINISTROS DE HABITACIONES DE		
	Elaborar un plan de trabajo para habitaciones teniendo en cuenta la cantidad de suministros, equipos y utensilios a utilizar, el procedimiento para arreglo, supervisión de habitaciones y el reporte de mantenimiento y objetos olvidados.	26020102201	INTERPRETAR EL PLAN DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL		
		26020102202	SOLICITAR LOS SUMINISTROS NECESARIOS DE		
		26020102203	ALISTAR LOS MATERIALES, SUMINISTROS,		
	Elaborar un portafolio de servicios	26020101302	PRESENTAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA ESTRUCTURAR LA VENTA DE ACUERDO		
		26020101303	ELABORAR RESERVAS DE HABITACIONES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, APLICANDO LOS		

EJECUCION	Elaborar un portafolio de servicios para una tipología de alojamiento teniendo en cuenta los procedimientos administrativos para reservaciones, ingreso, salida de huéspedes y atención de quejas y reclamaciones.	26020101304	REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y		
		26020101305	RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES		
		26020101307	APLICAR TARIFAS SEGÚN PLAN ESTABLECIDO Y RESPETANDO EL		
	recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento.	26020101403	ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO MAPA DE PROCESOS SEGÚN		
	Diseñar un protocolo para la atención de clientes en un alojamiento teniendo en cuenta la promoción de los productos y servicios y la atención de quejas y reclamaciones.	26020102102	BRINDAR INFORMACIÓN EN INGLÉS Y ESPAÑOL, A CLIENTES Y		
		26020102103	PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL A PARTIR		
		26020102104	ATENDER Y REGISTRAR EN INGLÉS Y ESPAÑOL, LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES		
	Elaborar un plan de trabajo para habitaciones teniendo en cuenta la cantidad de suministros, equipos y utensilios a utilizar, el procedimiento para arreglo, supervisión de habitaciones y el reporte de mantenimiento y objetos olvidados.	26020102204	ARREGLAR LAS HABITACIONES SIGUIENDO LOS ESTÁNDARES		
		26020102205	REVISAR EL ARREGLO DE LAS HABITACIONES SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA		
	Diseñar un instructivo para los procedimientos de manejo y verificación de valores teniendo en cuenta el cobro, registro de ingresos, y remisión de fondos.	26020102402	EFECTUAR EL COBRO DE ACUERDO CON PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR		
		26020102403	REGISTRAR INGRESOS A CAJA CON BASE EN		
		26020102404	REMITIR FONDOS, SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS.		
EVALUACION	Elaborar un instructivo para solicitar, recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento.	26020101404	ELABORAR REPORTES DE GASTOS Y COSTOS DE SUMINISTROS SEGÚN EL PRESUPUESTO ASIGNADO		
	Diseñar un protocolo para la atención de clientes en un alojamiento teniendo en cuenta la promoción de los productos y servicios y la atención de quejas y reclamaciones.	26020102105	VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.		
	Elaborar un plan de trabajo para habitaciones teniendo en cuenta la cantidad de suministros, equipos y utensilios a utilizar, el procedimiento para arreglo, supervisión de habitaciones y el reporte de mantenimiento y objetos olvidados.	26020102206	REPORTAR LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO, OBJETOS OLVIDADOS Y FALTANTES SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.		
	Diseñar un instructivo para los procedimientos de manejo y verificación de valores teniendo en cuenta el cobro, registro de ingresos, y remisión de fondos.	26020102405	VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVIDAD LEGALES VIGENTES		
	Desarrollar un glosario o diccionario gráfico (pictionary) bilingüe de términos especializados de su área a fin.	24020150101	Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos		
		24020150102	Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica		
		24020150103	Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc		
		24020150104	Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos		
	Realizar una presentación básica de su perfil ocupacional y funciones dentro del campo laboral plasmándola en un brochure.	24020150105	Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico		
		24020150106	Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico		
		24020150107	Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos		
	Desarrollar el proceso de induccion como apoyo al inicio del proceso formativo			24020150001	Reconocer el rol de los participantes en el proceso formativo, el papel de los ambientes de aprendizaje y la metodología de formación, de acuerdo con la dinámica organizacional del SENA
				24020150002	Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo de las competencias del programa formación, con base en la política institucional.
				24020150003	Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida.
	Apoyar los procesos comunicativos verbales y no verbales ligados al desarrollo del proyecto formativo			24020150004	Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social

Transversal	Aplicar herramientas ofimáticas para el desarrollo de actividades enfocadas al proyecto formativo			24020150005	Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles.
	Elaborar un código ético aplicado al contexto del proyecto formativo			24020150006	Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.
	Planear y ejecutar un evento que evidencie estrategias de trabajo colaborativo y resolución de problemas al contexto planteado en el proyecto			24020150007	Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.
				24020150008	Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.
	Elaborar la planeación estratégica personal de acuerdo al contexto laborar y social.			24020150009	Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.
	Identificar los factores de riesgos laborales y aplicar medidas de control para la gestión de un ambiente seguro de trabajo de acuerdo al contexto del proyecto formativo			24020150010	Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.
	Detectar el IMC Para la sensibilización de hábitos nutricionales y de actividad fisica para generar conciencia en estilos de vida saludables			24020150011	Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.
				24020150012	Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
	Elaborar y aplicar el protocolo de residuos sólidos con base en el contexto del proyecto formativo			24020150013	Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.
	Proponer ideas innovadoras aplicadas a procesos productos o servicios relacionadas con el proyecto formativo			24020150014	Identificar las oportunidades que el SENA ofrece en el marco de la formación profesional de acuerdo con el contexto nacional e internacional.
	Desarrollar etapa productiva en el contexto productivo y social relacionado con el programa de formación		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.		

3.5 Organización del proyecto

3.5.1 No. Instructores requeridos	**7**	**3.5.2 No. Aprendices sugeridos para participar en el proyecto**	**35**

3.6 Descripción del ambiente de aprendizaje requerido

Alojamientos, ambientes de aprendizaje dotado de elementos para el desarrollo de actividades para la administracion y el servicio.

3.7 RECURSOS ESTIMADOS

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (Instructores)		AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad porductiva) y y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente
Elaborar un plan de trabajo identificando perfiles de cargos, funciones, tareas, horarios y herramienta para evaluación del desempeño para una tipología de alojamiento.	120,00	Equipos de computo, televisor, cable HDMI, cable VGA.	7 1 1 1	Marcadores Almohadilla.	2 1	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS, ADMINISTRADOR HOTELERO	1	Ambiente de aprendizaje con 10 mesas, 30 sillas, tablero acrilico.
Elaborar un portafolio de servicios para una tipología de alojamiento teniendo en cuenta los procedimientos administrativos para reservaciones, ingreso, salida de huéspedes y atención de quejas y reclamaciones.	240,00	Equipos de computo, televisor, cable HDMI, cable VGA.	7 1 1 1	Marcadores Almohadilla.	2 1	ADMINISTRADOR HOTELERO	1	Ambiente de aprendizaje con 10 mesas, 30 sillas, tablero acrilico. Laboratorio de Hotelería, área de Recepción.
Elaborar un instructivo para solicitar, recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento.	80,00	Equipos de computo, televisor, cable HDMI, cable VGA.	7 1 1 1	Marcadores Almohadilla.	2 1	ADMINISTRADOR HOTELERO	1	Ambiente de aprendizaje con 10 mesas, 30 sillas, tablero acrilico.
Diseñar un protocolo para la atención de clientes en un alojamiento teniendo en cuenta la promoción de los productos y servicios y la atención de quejas y reclamaciones.	140,00	Equipos de computo, televisor, cable HDMI, cable VGA.	7 1 1 1	Marcadores Almohadilla.	2 1	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS, ADMINISTRADOR HOTELERO	1	Ambiente de aprendizaje con 10 mesas, 30 sillas, tablero acrilico.
Elaborar un plan de trabajo para habitaciones teniendo en cuenta la cantidad de suministros, equipos y utensilios a utilizar, el procedimiento para arreglo, supervisión de habitaciones y el reporte de mantenimiento y objetos olvidados.	240,00	Equipos de computo, televisor, cable HDMI, cable VGA.	7 1 1 1	Marcadores Almohadilla.	2 1	ADMINISTRADOR HOTELERO	1	Ambiente de aprendizaje con 10 mesas, 30 sillas, tablero acrilico.
Diseñar un instructivo para los procedimientos de manejo y verificación de valores teniendo en cuenta el cobro, registro de ingresos, y remisión de fondos.	150,00	Equipos de computo, televisor, cable HDMI, cable VGA.	7 1 1 1	Marcadores Almohadilla.	2 1	ADMINISTRADOR HOTELERO	1	Ambiente de aprendizaje con 10 mesas, 30 sillas, tablero acrilico.
Desarrollar un glosario o diccionario gráfico (pictionary) bilingüe de términos especializados de su área a fin.	90	Equipos de computo con conexión a internet	8			Idiomas	1	
Realizar una presentación básica de su perfil ocupacional y funciones dentro del campo laboral plasmándola en un brochure.	90	Equipos de computo con conexión a internet	8			Idiomas	1	
Desarrollar el proceso de induccion como apoyo al inicio del proceso formativo	40	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Tecnico	1	
Apoyar los procesos comunicativos verbales y no verbales ligados al desarrollo del proyecto formativo	20	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Comunicador	1	

Aplicar herramientas ofimáticas para el desarrollo de actividades enfocadas al proyecto formativo	30	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Ing sistemas	1	
Elaborar un código ético aplicado al contexto del proyecto formativo	14	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Sicologo	1	
Planear y ejecutar un evento que evidencie estrategias de trabajo colaborativo y resolución de problemas al contexto planteado en el proyecto	14	Mesas de exposicion,	1			Sicologo	1	
Elaborar la planeación estratégica personal de acuerdo al contexto laborar y social.	12	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Sicologo	1	
Identificar los factores de riesgos laborales y aplicar medidas de control para la gestión de un ambiente seguro de trabajo de acuerdo al contexto del proyecto formativo	24	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Prof Salud ocupacional ó especialidad	1	
Detectar el IMC Para la sensibilización de hábitos nutricionales y de actividad fisica para generar conciencia en estilos de vida saludables	20	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Licenciado edu. Fisica	1	
Identificar y aplicar un sistema de gestión ambiental de acuerdo al contexto del proyecto formativo	20	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Ingeniero ambiental ó especialidad	1	
Proponer ideas innovadoras aplicadas a procesos productos o servicios relacionadas con el proyecto formativo	24	Equipos de computo con conexión a internet y video proyector	1			Administrador de empresas ó especialidad	1	
Desarrollar etapa productiva en el contexto productivo y social relacionado con el programa de formación	880	Equipo de computo y conexión a internet	1			Tecnico	1	De acuerdo a la alternativa de etapa productiva seleccionada

3.7.1 DETALLE DE LOS RECURSOS ESTIMADOS

HERRAMIENTAS (Materiales de formación devolutivos)	UNIDAD DE MEDIDA	CODIGO ORIONS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL (por grupo de 30 aprendices)	FUENTE RECURSO
Tablero móvil	Und		2	$ 800.000,00	$ 1.600.000,00	INVENTARIO
Mesas de trabajo	Und		10	$ 300.000,00	$ 3.000.000,00	INVENTARIO
Sillas	Und		35	$ 200.000,00	$ 7.000.000,00	INVENTARIO
Dotaciòn muebles y enseres habitaciònes tipo para prècticas	Unid		3	$ 7.000.000,00	$ 21.000.000,00	INVENTARIO
TOTAL					**$ 32.600.000**	

EQUIPOS (Materiales de formación devolutivos)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	FUENTE RECURSO
Equipos de computo.	und		10	$ 2.000.000,00	INVENTARIO
Televisor con cable HDMI y cable VGA.	und		2	$ 2.500.000,00	INVENTARIO
				$ 0	
				$ 0	
TOTAL				**$ 4.500.000**	

MATERIALES (consumibles)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	FUENTE RECURSO
Marcadores	und	20	2000	$ 40.000	COMPRA
Almohadillas	und	10	3000	$ 30.000	COMPRA
				$ 0	
VALOR				**$ 70.000**	

4.RUBROS PRESUPUESTALES

	VALOR	RUBRO PRESUPUESTAL POR EL QUE SE FINANCIARÍA EL PROYECTO
Equipos	$ 4.500.000,00	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Herramientas	$ 32.600.000,00	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Talento Humano	$ 26.860.000,00	HONORARIOS FORMACION PROFESIONAL
Materiales de Formación	$ 70.000,00	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
TOTAL	$ 64.030.000	

5. EQUIPO QUE PARTICIPÓ EN LA FORMULACIÓN DEL PROYECTO

NOMBRE	DOC IDENTIDAD	ESPECIALIDAD	NOMBRE CENTRO	REGIONAL
Rafael Augusto Fernandez Cardenas	9.733.017	Hoteleria y Turismo	Comercio y Turismo	Quindio
María Fidelina Arévalo García	24.989.777	Hoteleria y Turismo	Comercio y Turismo	Quindio
Isabel Cristina Agudelo	41.953.318	Hoteleria y Turismo	Comercio y Turismo	Quindio
Juan Carlos Ramirez	71.797.609	Hoteleria y Turismo	Comercio y Turismo	Quindio
Victor Hugo Rodriguez Avila	89.000.864	Salud Ocupacional	Comercio y Turismo	Quindio
Carlos Alberto Ciro	7.546.292	Administración	Comercio y Turismo	Quindio
David Correal Gentry	9.729.504	Mercadeo	Comercio y Turismo	Quindio
Luz Amparo Acosta	24.675.289	Sicologa	Comercio y Turismo	Quindio
Jorge Alberto Ospina Loaiza	9.729.805	Cocina	Comercio y Turismo	Quindio
Gloria Muñoz Cano	24.468.546	Lengua Extranjera	Comercio y Turismo	Quindio
Angela María Muñoz	30.330.037	Lengua Extranjera	Comercio y Turismo	Quindio
Cesar Ernesto Lopez Villegas	7.553.789	Hoteleria y Turismo	Comercio y Turismo	Quindio
ALEXANDER FRANCO PINEDA	9.727.498	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
ANGELA JHOANNA ALZATE ACEVEDO	1.098.306.464	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
BEATRIZ LORENA ARANGO GONZALEZ	1.094.885.853	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
CARLOS ANDRES PEREZ PELAEZ	1.097.720.641	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
ELSA MARIA CRUZ GARCÍA	30.393.104	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
JENNY PERDOMO ARBOLEDA	41.941.288	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
KELLY LAURA GRAJALES NARANJO	24.606.933	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
LAURA NATHALIA CONTRERAS SOLER	1.094.924.357	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
LINA JOHANA MEJIA CASTILLO	1.094.890.449	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
NINI LORENA VARGAS MONTOYA	41.958.339	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
VICTOR HUGO MEDINA LOAIZA	9.774.544	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
LEIDY VANESSA GARCIA LOPEZ	1.094.906.782	Ingles	Comercio y turismo	Quindío
CARLOS ANDRES VARGAS SANCHEZ	1.094.921.366	Deportes	Comercio y turismo	Quindío
JONHY LEANDRO ANDRADE PATARROYO	9.739.095	Deportes	Comercio y turismo	Quindío
CLAUDIA BIBIANA MARTINEZ DUCUARA	41.931.445	Ética y Desarrollo Humano	Comercio y turismo	Quindío
MARICELA MANTILLA SANCHEZ	24.712.908	Ética y Desarrollo Humano	Comercio y turismo	Quindío
CARMEN EUGENIA MARULANDA RÍOS	30.305.200	Ética y Desarrollo Humano	Comercio y turismo	Quindío
KATTY LEON ZULUAGA	41.955.001	Comunicación	Comercio y turismo	Quindío
WILLINGTON ORTIZ GALVIS	74.372.952	Comunicación	Comercio y turismo	Quindío
JOSÉ FERNANDO PALOMINO POSADA	7.539.131	Comunicación	Comercio y turismo	Quindío
EDUARDO TAMAYO RESTREPO	71.583.729	Seguridad en el trabajo	Comercio y turismo	Quindío
JULIET RESTREPO CALLE	41.923.030	Seguridad en el trabajo	Comercio y turismo	Quindío
OSCAR HERNANDO MONTES ALVAREZ	18.399.323	TIC	Comercio y turismo	Quindío
PAULA ANDREA GARCÍA	41.937.168	TIC	Comercio y turismo	Quindío
RAMIRO MEJIA ESTRADA	10.223.136	Emprendimiento	Comercio y turismo	Quindío
JUAN SEBASTIAN MUÑOZ MARTINEZ	9.773.609	Gerencia educativa	Comercio y turismo	Quindío

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
PLANEACION PEDAGOGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Versión: 02

Código: GFPI-F-018

CENTRO DE FORMACIÓN:	COMERCIO Y TURISMO	**CIUDAD Y FECHA:**	Armenia, abril 01 de 2015
NOMBRE DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN:	Técnico en Servicios de Alojamiento	**CÓDIGO DEL PROGRAMA**	633409
NOMBRE DEL PROYECTO:	Aplicación de protocolos para la prestación de servicios en el departamento del alojamiento para hoteles y alojamientos en el Departamento del Quindío.	**CÓDIGO DEL PROYECTO:**	
FASE DEL PROYECTO:	ANALISIS	**EQUIPO EJECUTOR**	MARIA FIDELINA AREVALO-CARLOS ALBERTO CIRO- JAVIER HURTADO- RAFAEL FERNANDEZ-ISABEL CRISTINA AGUDELO M-JUAN CARLOS RAMIREZ- LUZ AMPARO ACOSTA
No. ID FICHA	900151	**FECHA DE INICIO:**	ABRIL DE 2015
		FECHA DE TERMINACIÓN:	ABRIL DE 2017

ACTIVIDAD DEL PROYECTO	DURACIÓN ACTIVIDAD DE PROYECTO (HORAS)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS	MATERIALES DE FORMACIÓN		INSTRUCTORES RESPONSABLES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
							ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente	DEVOLUTIVO (Herramienta - equipo)	CONSUMIBLE (unidades empleadas durante el programa)				
			ESPECÍFICOS									**DE CONOCIMIENTO - DE DESEMPEÑO - DE PRODUCTO**	
Elaborar un plan de trabajo identificando perfiles de cargos, funciones, tareas, horarios y herramienta para evaluación del desempeño para una tipología de alojamiento.	40	DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.	IDENTIFICAR PERFILES DE CARGO Y FUNCIONES DEL PERSONAL DE	Elaborar un Documento escrito con la descripción (funciones) y análisis (perfiles) de los	40	Taller aplicado - Estudio de casos	Ambiente de aprendizaje dotado con 10 mesas, 35 sillas, tablero acrílico.	Tablero Acrílico televisor computadores con conexión a internet	Marcadores borrables, Borrador de tablero, resma de blog, tinta de marcador.	ADMINISTRADOR HOTELERO, ADMINISTRADOR DE EMPRESAS.	Utiliza herramientas de comunicación en su área de acuerdo con las políticas de	Documento escrito con la descripción (funciones) y análisis (perfiles) de los	
Elaborar un portafolio de servicios para una tipología de alojamiento teniendo en cuenta los procedimientos administrativos para reservaciones, ingreso, salida de huéspedes y atención de quejas y reclamaciones.	30	PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA	IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA	Realizar exposición sobre terminolgía y tipologia de hoteles de acuerdo a la NTSH 003	30	EXPOSICION Y CUESTIONARIO	Ambiente de aprendizaje dotado con 10 mesas, 35 sillas, tablero acrílico.	Tablero Acrílico televisor computadores con conexión a internet	Marcadores borrables, Borrador de tablero, resma de blog, tinta de marcador.	ADMINISTRADOR HOTELERO.	ANALIZA Y ENTIENDE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONALIDAD	Exposición del portafolio de servicios de un alojamiento existente en el	
Elaborar un instructivo para solicitar, recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento.	20	COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON	DETECTAR NECESIDADES DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DE	Identificar tipos usos y especificaciones de suministros necesarios para la prestación del	20	Exposición y sustentación	Ambiente de aprendizaje dotado con 10 mesas, 35 sillas, tablero acrílico.	10 Equipos de cómputo, 1 TV con cable VGA, HDMI.	Marcadores y almohadilla.	ADMINISTRADOR HOTELERO.	DETERMINA LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA OPERACIÓN	Exposición sobre los tipos de suministros utilizados en un alojamiento.	
Diseñar un protocolo para la atención de clientes en un alojamiento teniendo en cuenta la promoción de los productos y servicios y la atención de quejas y reclamaciones.	30	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Analizar el contexto turístico y hotelero existente en el departamento del	30	Estudio de caso	Ambiente de aprendizaje dotado con 10 mesas, 35 sillas, tablero acrílico.	10 Equipos de cómputo, 1 TV con cable VGA, HDMI.	Marcadores y almohadilla.	ADMINISTRADOR HOTELERO.	IDENTIFICA LAS NECESIDADES, DESEOS Y EXPECTATIVAS	Exposición sobre tipologias de clientes de un alojamiento.	
Diseñar un instructivo para los procedimientos de manejo y verificación de valores teniendo en cuenta el cobro, registro de ingresos, y remisión de fondos.	30	MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.	IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE VALORES E INGRESOS	Analizar los procedimientos de manejo e ingreso de valores en las diferentes	30	Exposición y Cuestionario	Ambiente de aprendizaje dotado con 10 mesas, 35 sillas, tablero acrílico.	10 Equipos de cómputo, 1 TV con cable VGA, HDMI.	Marcadores y almohadilla	ADMINISTRADOR HOTELERO.	INGRESA VALORES A CAJA UTILIZANDO EL PROTOCOLO Y	Documento con procedimientos para manejo de valores en un alojamiento.	
												DE DESEMPEÑO	
			BÁSICOS										
												DE PRODUCTO	
			TRANSVERSALES										

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **SERVICIOS DE ALOJAMIENTO**
- Código del Programa de Formación: **633409**
- Nombre del Proyecto: **Prestación de los Servicios del Área de Alojamiento en establecimientos hoteleros del Quindío, de acuerdo a la NTS-TS002**
- Fase del Proyecto: **Ejecución y Evaluación**
- Actividad de Proyecto: **Programar las actividades de alojamiento, teniendo en cuenta la NTS-TS002**
- Competencias:

Competencias
260201013 Prestar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes (equivale a la norma NTS 003 del mincomercio, industria y turismo)
260201014 Coordinar los recursos para el servicio de habitaciones y zonas comunes de acuerdo con los protocolos del establecimiento.
260201022 Mantener las habitaciones de acuerdo con estándares establecidos.
260201024 Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento. (Equivale a la norma NTS 005 del mincomercio, industria y turismo)
240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social
260201005 Dirigir el personal a Cargo de acuerdo con políticas internas
260201021 Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio. (Equivale a la norma NTS 002 del mincomercio, industria y turismo)
240201501 Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar

Resultados de aprendizaje
26020101305 RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE

LA ORGANIZACIÓN.
26020101402 SOLICITAR Y RECIBIR SUMINISTROS DE HABITACIONES DE ACUERDO CON MANUALES DE FUNCIONES, PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
26020101404 ELABORAR REPORTES DE GASTOS Y COSTOS DE SUMINISTROS SEGÚN EL PRESUPUESTO ASIGNADO
26020102205 REVISAR EL ARREGLO DE LAS HABITACIONES SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
26020102402 EFECTUAR EL COBRO DE ACUERDO CON PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
24020150011 Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
24020150012 Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.
26020100502 ASIGNAR FUNCIONES Y HORARIOS PARA EL PERSONAL CON BASE EN EL PLAN DE TRABAJO DE LA EMPRESA O ÁREA.
26020100503 EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO
26020102401 IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE VALORES E INGRESOS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA Y NORMAS LEGALES VIGENTES.
26020101401 DETECTAR NECESIDADES DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROTOCOLOS DEL SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
26020102103 PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
26020102105 VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.
240201501-02 COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS
26020101304 REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.

26020101306 ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA.
26020101403 ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO MAPA DE PROCESOS SEGÚN FICHAS TÉCNICAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
26020102204 ARREGLAR LAS HABITACIONES SIGUIENDO LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR LA GERENCIA.
26020102404 REMITIR FONDOS, SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
26020102405 VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVIDAD LEGALES VIGENTES
240201501-05 ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC
240201501-07 REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS
24020150009 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.
24020150010 Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.

- Duración de la Guía 407 Horas

2. PRESENTACION

El programa de formación técnico en Servicios de Alojamiento, tiene como objetivo desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes que le permitirán ser competitivo en el contexto social y productivo. Con la ejecución de las actividades planteadas en esta Guía, lograran alcanzar los resultados de aprendizaje; si realiza de manera sistemática y organizada las actividades del proyecto: Programar las actividades del área de alojamiento, teniendo en cuenta la NTS-TS002; se conseguirá el desarrollo del proyecto formativo: Prestación de los Servicios del Área de Alojamiento de acuerdo a la NTS-TS002.

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. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

ACTIVIDAD DE REFLEXION INICIAL

Antes de dar inicio a las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad en grupos de trabajo, deberán analizar el vídeo, imagen, o situación problema entregada por el instructor; 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: *PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN

La actividad de aprendizaje Aplicar el procedimiento para PQRS de acuerdo al entorno y tipología de alojamiento acorde a las necesidades y protocolos establecidos por la empresa, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO:

Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSTIVA DE DESEMPEÑO: 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 realizar lo siguiente:

a. Simulación del proceso de PQRS con usuarios y clientes, en el cual desarrollaran lo siguiente:

- Tiempo de respuesta a la hora de atender la PQRS
- Medio por el cual se recibe la pqrs
- Lenguaje verbal y no verbal, entonación, tono de voz
- Analizar los comentarios dejados en las encuestas de satisfacción o servicio post-venta
- Capacidad de escucha
- Concesión
- Formatos y procedimiento para la atención

COMPETENCIA: *COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *SOLICITAR Y RECIBIR SUMINISTROS DE HABITACIONES DE ACUERDO CON MANUALES DE FUNCIONES, PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Elaborar formatos de solicitud de suministros al almacén correspondiente a los procesos de ama de llaves conforme al porcentaje de ocupación, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 lo siguiente:

a. Requisición suministros de habitaciones diligenciada y verificada, en la cual se desarrollara lo siguiente:

- Conocimiento de productos, dosificaciones, concentraciones y formas de uso
- Implementos de seguridad industrial
- Maquinaria y equipos a utilizar en el proceso de preservación de habitaciones
- Relación costo vs beneficio en la operación del área de habitaciones
- Operaciones matemáticas básicas
- Manejo de Excel para operación de liquidación (Si es requerido por el instructor)

COMPETENCIA: *COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *ELABORAR REPORTES DE GASTOS Y COSTOS DE SUMINISTROS SEGÚN EL PRESUPUESTO ASIGNADO*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Aplicar técnicas de comunicación en inglés y en español para dar respuesta a las necesidades de los clientes, utilizando los instrumentos establecidos 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 realizar una descripción general de lo aprendido; que será presentada con base en las instrucciones del instructor.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 lo siguiente:

a. Informe de costos y gastos ejecutados en la operación del servicio para un establecimiento hotelero, el cual debe desarrollar lo siguiente:

   - Asegurar que lo costos y gastos son los necesarios para la operación de habitaciones
   - Asegurar que los suministros solicitados cumplen con los niveles de calidad y cantidad requeridos para la operación
   - Los procedimientos operativos están operando de forma efectiva para presentar de forma adecuada el costo
   - Valores de ejecución de mano de obra acordes al periodo presentado
   - Existencias anteriores + compras del periodo – Existencias finales = consumo del periodo
   - Formatos requeridos para el proceso
   - Porcentaje de ocupación
   - Manejo de reservas

COMPETENCIA: *MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *REVISAR EL ARREGLO DE LAS HABITACIONES SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Elaborar lista de chequeo para supervisión de habitaciones para una tipología de alojamiento, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 lo siguiente:

a. Lista de chequeo verificación estado de habitaciones diligenciado, en el cual deben desarrollar los siguiente:

- Identificación de mobiliario y equipo
- Estado de la puerta y accesorios
- Funcionamiento de la cerradura
- Conocimiento de Papelería y usos
- Estado de las luces y accesorios incluidos en la venta de habitaciones
- Conocimiento del procedimiento general para la preservación de habitaciones
- Chequear orden y olor de las habitaciones
- Formato requerido para verificación del proceso y acciones a tomar en caso de requerirlas

COMPETENCIA: *MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *EFECTUAR EL COBRO DE ACUERDO CON PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Analizar el proceso de facturación de cargos, formas de pago y cierre de cuentas según procedimientos establecidos, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple

en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE DESEMPEÑO: 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 realizar lo siguiente:

a. Simulación del proceso de cobro de productos o servicios, en el cual deben desarrollar los siguiente:

- Capacidad de negociación y cierre de venta, manejando descuentos
- Conocimiento de productos y servicios del establecimiento hotelero
- Manejo de herramientas digitales (calculadora)
- Manejo básico de operaciones matemáticas

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 deberán presentar lo siguiente:

b. Recibo de caja y factura diligenciados, en el cual debe contener lo siguiente:

- Revisión de consumos realizados por clientes en diferentes áreas
- Conocimiento de reforma tributaria para aplicación de impuestos
- Manejo de Excel en caso de ser requerido por el instructor
- Consolidado de cuentas para el proceso de liquidación de consumos de huéspedes

COMPETENCIA: *PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Realizar actividades que permitan desarrollar habilidades motrices y de pensamiento para la revisión de los procesos de alojamiento en el área de habitaciones, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE DESEMPEÑO: 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 realizar lo siguiente:

a. Simulación para aplicar actividades que permitan desarrollar habilidades motrices y de pensamiento para la revisión de los procesos de alojamiento en el área de habitaciones, en el cual deben desarrollar los siguiente:

- Coherencia para el desarrollo de las actividades en el área de habitaciones
- Coherencia en el desarrollo de las habilidades en el área de habitaciones
- Orden a la hora de realizar revisión al proceso
- Ideas que permitan mejorar el proceso para hacerlo más eficaz y eficiente

COMPETENCIA: *PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Aplicar en los procesos para solicitar, recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento, haciendo uso adecuado de los recurso hídricos y disposición de residuos, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE DESEMPEÑO: 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 deberán desarrollar lo siguiente:

a. Simulación en los procesos para solicitar, recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento, haciendo uso adecuado de los recurso hídricos y disposición de residuos, el cual debe desarrollar lo siguiente:

- Identifica aspectos e impactos ambientales
- Utilizar buenas prácticas a la hora de solicitar, recibir y almacenar suministros
- Conciencia a la hora de solicitar productos biodegradables
- Relación costo vs beneficio
- Rotula correctamente productos de aseo

- Identifica fichas técnicas de productos
- Almacena residuos de acuerdo al plan ambiental de acuerdo al riesgo que este implica

COMPETENCIA: *DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS*.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *ASIGNAR FUNCIONES Y HORARIOS PARA EL PERSONAL CON BASE EN EL PLAN DE TRABAJO DE LA EMPRESA O ÁREA.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Programar horarios y la asignación de las funciones con el departamento operado de una tipología de alojamiento, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 deberán presentar lo siguiente:

a. Programación horarios y asignación de funciones para una tipología de alojamiento, en el cual deben desarrollar los siguiente:

    - Conocimiento código sustantivo del trabajo en sus numerales aplicables a la jornada laboral
    - Utiliza el formato adecuado (entregado por el instructor para el desarrollo de la actividad)
    - Asignación de funciones utilizando el formato entregado por el instructor (descripción del cargo)
    - Orden a la hora de realizar la programación

COMPETENCIA: *DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Diligenciar formato de evaluación de desempeño de acuerdo a políticas de un establecimiento, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple

en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 deberán realizar lo siguiente:

a. Formato de evaluación de desempeño diligenciado, en el cual deben desarrollar lo siguiente:

- Conocimiento de conceptos
- Criterios para la aplicación de la evaluación del desempeño
- Planificación del proceso de evaluación del desempeño
- Diseño del sistema de evaluación
- Implementación del sistema de evaluación, utilizando método moderno – Evaluación participativa por objetivos EPPO o evaluación 360º y el tradicional Método de escalas gráficas, elección forzada, Investigación de campo, incidentes críticos o método mixto (según lo solicitado por el instructor)
- Retroalimentación al empleado
- Retroalimentación al sistema de evaluación
- Tendencias en recursos humanos
- Utilización del formato entregado por el instructor para dicha actividad

COMPETENCIA: *MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE VALORES E INGRESOS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA Y NORMAS LEGALES VIGENTES.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Analizar los procedimientos de manejo e ingreso de valores en las diferentes tipologías de alojamiento, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 deberán realizar lo siguiente:

a. Diagrama de flujo con procedimiento para manejo de valores en un establecimiento hotelero, de acuerdo a la NTS-TS002, en el cual deben desarrollar lo siguiente:

- Conceptos básicos de auditoria y tipos
- Objetivos de la auditoria
- Funciones e importancia del auditor
- Actividades a realizar durante el proceso
- Control de ingresos realizados durante la operación del hotel

COMPETENCIA: *COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *DETECTAR NECESIDADES DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROTOCOLOS DEL SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Presentar la propuesta de suministros para el servicio de habitaciones y zonas comunes teniendo en cuenta las políticas del hotel, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 deberán realizar lo siguiente:

b. Documento proyección de suministros para el servicio de habitaciones y zonas comunes, en el cual deben desarrollar lo siguiente:

- Conocimiento del alojamiento y habitaciones
- Manejo de porcentajes de ocupación
- Stock máximos y mínimos
- Conocimiento de productos amigables con su respectiva ficha técnica y dosificación
- Conocimiento de manuales de procedimientos para el desarrollo de actividades correspondientes al área
- Programación de actividades de mantenimiento de rutina, preventivo para el área de habitaciones teniendo en cuenta los suministros.

COMPETENCIA*: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Diseñar una propuesta de servicios por cada uno de los municipios del departamento del Quindío, teniendo en cuenta técnicas de presentación y tipología de Alojamiento, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 deberán presentar lo siguiente:

a. Propuesta de servicios por cada uno de los municipios del Departamento del Quindío, la actividad debe contener lo siguiente:

- Información de interés para clientes que pueda superar sus expectativas
- Conocimiento de la tipología de clientes para diseño de propuesta estándar
- Conocimiento de los municipios del departamento del Quindío con propuesta para disfrute con retorno al sitio de origen
- Creatividad a la hora de realizar la propuesta
- Innovación en la elección de los sitios de interés (no deben ser los más nombrados como parque del café, panaca, recuca etc)
- Vías de acceso
- Propuesta sostenible para el desarrollo de las actividades
- Verificación de la capacidad de carga

COMPETENCIA*: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Aplicar acciones correctivas, preventivas y de mejora a los inconvenientes presentados en operación y servicio post-venta a clientes y huéspedes en un establecimiento de alojamiento. Realizar trazabilidad de las acciones tomadas, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 deberán presentar lo siguiente:

a. Formato de acciones correctivas preventivas y de mejora diligenciadas, la actividad debe contener lo siguiente:

- Identificación de la situación real o potencial no deseada o la oportunidad de mejora
- Asignar los responsables de cada etapa de la acción correctiva, preventiva o de mejora
- Realizar el análisis de las causas
- Definir el plan de acción
- Ejecutar y hacer seguimiento al plan de acción
- Verificar la eficacia del plan de acción y cerrar la acción correctiva, preventiva o de mejora

COMPETENCIA*: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Diligenciar un documento con propuesta de servicios por cada uno de los municipios del departamento del Quindío, teniendo en cuenta técnicas de presentación y tipología de alojamiento, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 deberán presentar lo siguiente:

a. Documento completar sobre propuesta de servicios por cada municipio del departamento del Quindío, la actividad debe contener lo siguiente:

- Lenguaje técnico

- Descripción de actividades para realizar en cada uno de los municipios
- Tipo de arquitectura
- Vías de acceso
- Actividades de ocio

COMPETENCIA*: PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Realizar check in y check out grupal e individual aplicando las tarifas planes y descuentos cumpliendo con las políticas establecidas por la organización, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE DESEMPEÑO: 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 deberán realizar lo siguiente:

a. Simulación proceso de check-in y check-out, la actividad debe contener lo siguiente:

- Saludo de acuerdo a la hora y bienvenida al cliente
- Confirmación de información del cliente o en su defecto brindar la información necesaria para el proceso de venta
- Protocolo para el registro del huésped
- Información general sobre los servicios del hotel incluidos y adicionales además de los horarios de servicio de cada una de la áreas
- Manejo de política de cobro (crédito con el hotel o depósito)
- Resolución de dudas y direccionamiento a la habitación
- Tener en cuenta durante el proceso los requisitos de ley aplicables a la hotelería
- Ingreso al software hotelero
- Verificación estado de consumos en las diferentes áreas del hotel
- Pre-cuenta
- Nombre y número de documento acorde a lo solicitado por el cliente para la elaboración de la factura
- Medir el nivel de satisfacción del cliente

- Protocolo de salida del cliente de acuerdo a la tipología del alojamiento

COMPETENCIA*: PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA*.

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Realizar la entrega y recibo de turno de acuerdo a los parámetros establecidos por la organización y la tipología del hotel, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 deberán presentan lo siguiente:

a. Bitácora diligenciada de entrega de turno y novedades para las áreas involucradas, la actividad debe contener lo siguiente:

    - Información general de la persona encargada del turno, fecha y horario
    - Información sobre los eventos y situaciones presentadas en el turno de trabajo inusuales que deben ser difundidos entre las personas de otros turnos
    - Necesidades que hayan sido reportadas a otros departamentos
    - Solicitudes especiales de los huéspedes que necesitan ser recordadas en otros turnos de trabajo
    - Información según el manual de procedimientos del establecimiento hotelero

COMPETENCIA*: COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.*

RESULTADO DE APRENDIZAJE: *ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO MAPA DE PROCESOS SEGÚN FICHAS TÉCNICAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Elaborar diagrama de procesos para el almacenamiento de suministros teniendo en cuenta fichas técnicas, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE DESEMPEÑO: 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 deberán realizar lo siguiente:

a. Simulación almacenamiento de productos según ficha técnica, la actividad debe contener lo siguiente:

- Operación de los equipos y herramientas
- Conocimiento ficha técnica para correcto almacenamiento y evitar inconvenientes
- Orden a la hora de distribuir los productos
- Elementos de protección personal a utilizar en caso de dosificaciones o derrames
- Plan de contingencia

COMPETENCIA*: MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES*

RESULTADO DE APRENDIZAJE*: ARREGLAR LAS HABITACIONES SIGUIENDO LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR LA GERENCIA.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Realizar el proceso de arreglo de habitaciones de acuerdo a estándares establecidos, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE DESEMPEÑO: 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 deberán realizar lo siguiente:

a. Simulación arreglo de habitación para un establecimiento Hotelero, la actividad debe contener lo siguiente:

- Presentación personal y EPI
- Solicitud reporte para situación ocupacional de las habitaciones
- Organización carro para el desarrollo del servicio
- Protocolo para el ingreso a la habitación

- Aplicar el procedimiento general para la preservación de habitaciones y mantenimiento
- Reporte de novedades
- Manejo de objetos olvidados
- Entrega del turno

COMPETENCIA*: MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)*

RESULTADO DE APRENDIZAJE*: REMITIR FONDOS, SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Elaborar y diligenciar formato para remisión de fondos según procedimientos establecidos, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 deberán presentar lo siguiente:

a. Formato de remisión de fondos para un establecimiento hotelero, la actividad debe contener lo siguiente:

- Entrega de turno de acuerdo a protocolos
- Tener en cuenta el valor de ingreso monetario recibido por cualquier medio con sus respectivos soportes
- Denominación del dinero en efectivo
- Coherencia entre el dinero recibido y el dinero reportado en el informe de entrega de turno
- Procedimiento general de acuerdo a tipología de hotel.

COMPETENCIA*: MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)*

RESULTADO DE APRENDIZAJE*: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LAORGANIZACIÓN Y NORMATIVIDAD LEGALES VIGENTES*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Identificar procesos de auditoría nocturna y control interno según procedimientos establecidos, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 deberán presentar lo siguiente:

a. Lista de chequeo para manejo de valores diligenciada de acuerdo con políticas de la organización y normatividad vigente, la actividad debe contener lo siguiente:

- Plan de cobros establecidos por la empresa
- Políticas de seguridad
- Medios de pago adoptados por el alojamiento
- Manual de funciones
- Formatos utilizados en la operación
- Departamentos generadores de ingresos

COMPETENCIA*: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA*

RESULTADO DE APRENDIZAJE*: ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Elaborar un diccionario de bolsillo (pocket dictionary) teniendo en cuenta lenguaje utilizado en el proceso de arreglo de habitaciones y objetos presentes dentro de la habitación, de acuerdo a estándares establecidos, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 deberán presentar lo siguiente:

a. Diccionario de bolsillo, para objetos presentes en la habitación, la actividad debe contener lo siguiente:

    - Conocimiento de mobiliario y equipo
    - Conocimiento de áreas dentro de la habitación

- Presentación y creatividad para la elaboración del diccionario
- Practicidad para la utilización

COMPETENCIA*: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA*

RESULTADO DE APRENDIZAJE*: REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Participar en un juego de roles para los proceso de check-in y check-out grupal e individual, aplicando tarifas planes y descuentos cumpliendo con las políticas establecidas por la organización, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 deberán presentar lo siguiente:

a. Guion del Juego de roles, la actividad debe contener lo siguiente:

   - Protocolo para el proceso de check-in y check-out en un establecimiento hotelero
   - Saludo
   - Bienvenida
   - Descripción de servicios, área e información de horarios

ACCIÓN PROPOSITIVA DE DESEMPEÑO: 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 deberán realizar lo siguiente:

b. Juego de roles de proceso técnico en los procesos de check-in y check-out, la actividad debe contener lo siguiente:

   - Comunicación no verbal
   - Presentación personal
   - Postura
   - Bienvenida al huésped
   - Recuento de servicios con horarios
   - Asesoría general

- Entrega de encuesta de satisfacción
- Entrega de factura
- Despedida

COMPETENCIA*: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL*

RESULTADO DE APRENDIZAJE*: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Elaborar documento de Análisis de riesgos por tareas (ART) para el área de alojamiento. Elaborar documento procedimiento seguro de trabajo (PST) para el área de alojamiento, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 deberán presentar lo siguiente:

a. Documento de Análisis de riesgos por tareas(ART) para el área de habitaciones, la actividad debe contener lo siguiente:

    - Funciones realizadas en la operación de habitaciones
    - Elementos de protección utilizados para el uso de sustancias químicas y demás actividades realizadas.
    - Procedimiento seguro de trabajo
    - Formato a utilizar definido por el instructor

COMPETENCIA*: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL*

RESULTADO DE APRENDIZAJE*: Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.*

ACTIVIDAD DE APROPIACION E INTERPRETACIÓN: La actividad de aprendizaje Desarrollar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal de acuerdo a su desempeño laboral, utilizando los instrumentos establecidos 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 CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en Blackboard.

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 deberán presentar lo siguiente:

a. Simulación para aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal de acuerdo a su desempeño laboral, la actividad debe contener lo siguiente:

- Pausas activas aplicadas a la operación del hotel

ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA

Una vez desarrolladas las actividades de apropiación del conocimiento, se aplicaran los protocolos en el área de alojamiento de acuerdo a la NTS - TS 002, que aportará a la Prestación de los Servicios del Área de Alojamiento en establecimientos hoteleros del Quindío, de acuerdo a la NTS-TS002; esta actividad será realizada en grupos de trabajo asignados para el proyecto formativo en donde presentarán las evidencias de la siguiente forma.

Resultados de Aprendizaje	Evidencia del Proyecto
1. RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.	Procedimiento para las PQRS de acuerdo al entorno y tipología de alojamiento de acuerdo a protocolos establecidos por la empresa y NTS-TS002
2. SOLICITAR Y RECIBIR SUMINISTROS DE HABITACIONES DE ACUERDO CON MANUALES DE FUNCIONES, PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.	Formatos de solicitud de suministros al almacén, teniendo en cuenta los procesos de ama de llaves conforme al porcentaje de ocupación, aplicando protocolos de acuerdo a la NTS-TS002
3. ELABORAR REPORTES DE GASTOS Y COSTOS DE SUMINISTROS SEGÚN EL PRESUPUESTO ASIGNADO	Costos y gastos de los suministros ejecutados en la operación del servicio de habitaciones y zonas comunes, aplicando protocolos de acuerdo a la NTS-TS002
4. REVISAR EL ARREGLO DE LAS HABITACIONES SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.	Lista de chequeo para supervisión de habitaciones para una tipología de alojamiento aplicando protocolos en el área de acuerdo a la NTS-TS002

5. EFECTUAR EL COBRO DE ACUERDO CON PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.	Protocolos en el proceso de facturación de cargos cuenta huésped, formas de pago y cierre de cuentas según procedimientos establecidos, de acuerdo a la NTS-TS002
6. DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.	Actividades que permitan desarrollar habilidades motrices y de pensamiento para los procesos de alojamiento en el área de habitaciones, de acuerdo a la NTS-TS002
7. ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.	Solicitar, recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento, haciendo uso adecuado de los recurso hídricos y disposición de residuos de acuerdo a la NTS-TS002
8. ASIGNAR FUNCIONES Y HORARIOS PARA EL PERSONAL CON BASE EN EL PLAN DE TRABAJO DE LA EMPRESA O ÁREA.	Horarios y asignación de actividades para un departamento operado, teniendo en cuenta la NTS-TS002
9. EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO	Formato de evaluación de desempeño aplicando protocolos en el área de alojamiento de acuerdo a la NTS-TS002
10. IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE VALORES E INGRESOS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA Y NORMAS LEGALES VIGENTES.	Procedimientos de manejo de ingresos de valores en las diferentes tipologías de alojamiento, de acuerdo a la NTS-TS002
11. DETECTAR NECESIDADES DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROTOCOLOS DEL SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	Propuesta de suministros para el servicio de habitaciones y zonas comunes, identificando protocolos del área, de acuerdo a la NTS-TS002
12. PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.	Propuesta de servicios por cada uno de los municipios del departamento del Quindío, teniendo en cuenta técnicas de presentación, tipología de alojamiento de acuerdo a la NTS-TS002
13. VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora a los inconvenientes presentados en operación y servicio post-venta a clientes y huéspedes. Realizando trazabilidad a las acciones tomadas teniendo en cuenta la NTS-TS002
14. COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS	Exposición sobre una actividad del proyecto

15. REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.	Check in y check-out grupal e individual aplicando las tarifas planes y descuentos cumpliendo con las políticas establecidas por la organización y la NTS-TS002
16. ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA.	Actividades del área de alojamiento en la entrega y recibo de turno cumpliendo con los parámetros establecidos por la organización y tipología del hotel de acuerdo al a NTS-TS002
17. ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO MAPA DE PROCESOS SEGÚN FICHAS TÉCNICAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	Diagrama de procesos para el almacenamiento de suministros teniendo en cuenta fichas técnicas en cumplimiento a la NTS-TS002
18. ARREGLAR LAS HABITACIONES SIGUIENDO LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR LA GERENCIA.	Proceso para arreglo de habitaciones de acuerdo a estándares establecidos, teniendo en cuenta la NTS-TS002
19. REMITIR FONDOS, SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS.	Formato para remisión de fondos según procedimientos establecidos, teniendo en cuenta la NTS-TS002
20. VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVIDAD LEGALES VIGENTES	Lista de chequeo para manejo de valores diligenciada de acuerdo con políticas de la organización y normatividad vigente
21. ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC	Diccionario de bolsillo, para objetos presentes en la habitación
22. REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS	Guion del Juego de roles
23. GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.	Documento de Análisis de riesgos por tareas (ART) para el área de habitaciones. Elaborar documento procedimiento seguro de trabajo (PST) para el área de alojamiento.
24. APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.	Técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal de acuerdo a su desempeño laboral, Teniendo en cuenta la NTS-TS002

- **Ambiente Requerido**

Aulas – Laboratorio de Hotelería y Bilingüismo

- Materiales

Materiales de formación	Cantidad de recursos
Resma de papel	8
Marcador recargable Rojo	8
Marcador recargable Negro	8
Tinta para marcador rojo	8
Tinta para marcador negro	8

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño:** Simulación del proceso de PQRS con usuarios y clientes **Evidencias de Producto:**	Analiza e interpreta los procedimientos de gestión de la información, reconociendo la presentación de reclamaciones y quejas por parte de los clientes en la recepción.	**Observación directa** **Lista de chequeo**

Evidencias de Conocimiento: Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño:** **Evidencias de Producto:** Requisición suministros de habitaciones diligenciada y verificada	Elaborar requisiciones utilizando las herramientas específicas de acuerdo con las necesidades detectadas y con las políticas de la organización. *Recibe los suministros solicitados reportando las novedades según protocolos establecidos por la organización	**Valoración de producto** **Lista de chequeo**
Evidencias de Conocimiento : Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Informe de costos y gastos ejecutados en la operación del servicio para un establecimiento hotelero	Presenta reportes del área utilizando técnicas de comunicación y siguiendo los protocolos establecidos por la empresa	**Valoración de producto** **Lista de chequeo**
Evidencias de Conocimiento : Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:**	Verifica el estado de habitaciones para garantizar la correcta operación del establecimiento.	**Valoración de producto** **Lista de chequeo**

Lista de chequeo verificación estado de habitaciones diligenciado **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Recibo de caja y factura diligenciados	Prepara la cuenta y la factura pertinente en los formatos adecuados, según normas legales vigentes. *Utiliza herramientas de facturación disponibles en la organización según protocolos establecidos.	**Valoración de producto** **Lista de chequeo**
Evidencias de Conocimiento : Respuestas de asociación sobre las capacidades psicomotrices y de pensamiento. **Evidencias de Desempeño** Simulación para aplicar actividades que permitan desarrollar habilidades motrices y de pensamiento para la revisión de los procesos de alojamiento en el área de habitaciones. **Evidencias de Producto**	Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal. Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.	**Lista de chequeo** **Observación directa**
Evidencias de Conocimiento :	Relaciona y analiza las problemáticas ambientales y	

Respuestas descriptivas sobre preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible en el ejercicio de su desempeño laboral y social. **Evidencias de Desempeño:** Simulación en los procesos para solicitar, recibir y almacenar suministros teniendo en cuenta las necesidades de la operación en un alojamiento, haciendo uso adecuado de los recursos hídricos y disposición de residuos. **Evidencias de Producto**	sus posibles causas según los conceptos estudiados. Identifica la clasificación de los residuos según normatividad legal vigente. Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos. Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.	**Lista de chequeo** **Observación directa**
Evidencias de Conocimiento : Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto** Programación horarios y asignación de funciones para una tipología de alojamiento	Elabora horarios de acuerdo con la normatividad laboral vigente y disposiciones internas de la organización. *Programa el personal de manera que se cubran las necesidades de la operación asigna funciones de acuerdo al plan de trabajo y el pronóstico de temporada del sector turismo. * Aplica los planes de inducción y entrenamiento para el personal a cargo.	**Valoración de producto** **Lista de chequeo**

Evidencias de Conocimiento : Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Formato de evaluación de desempeño diligenciado	*Hace evaluaciones de desempeño del recurso humano de acuerdo a las políticas establecidas. *Presenta informe de resultados obtenidos en el proceso de evaluación. *Construye planes de mejora de acuerdo con el informe de resultados. *Entrega información relacionada con las novedades de su área, según los protocolos establecidos.	**Valoración de producto** **Lista de chequeo**
Evidencias de Conocimiento : Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Diagrama de flujo con procedimiento para manejo de valores en un establecimiento hotelero	Maneja procesos de caja de acuerdo con las políticas de pago establecidas por la organización	**Valoración de producto** **Lista de chequeo**
Evidencias de Conocimiento :	Determina los suministros necesarios para operación del área de acuerdo al pronóstico	**Valoración de producto**

Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Documento proyección de suministros para el servicio de habitaciones y zonas comunes **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Propuesta de servicios por cada uno de los municipios del Departamento del Quindío **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:**	de ocupación elaborado por el área correspondiente. Identifica el catálogo de servicios requeridos por los clientes según políticas de la organización. * promueve los productos y servicios complementarios de acuerdo con las necesidades y deseos de los clientes. *Participa en el desarrollo de estrategias de mejoramiento de la calidad del servicio, de acuerdo con la política de la organización	**Lista de chequeo** **Valoración de producto** **Lista de chequeo** **Valoración de producto** **Lista de chequeo**

Formato de acciones correctivas preventivas y de mejora diligenciadas		**Valoración de producto**
Evidencias de Conocimiento: Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto**	Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma	**Lista de chequeo**
Documento completar sobre propuesta de servicios por cada municipio del departamento del Quindío	Realiza correctamente check-in y check-out grupal e individual cumpliendo con las políticas establecidas por el alojamiento	**Observación directa** **Lista de chequeo**
Evidencias de Conocimiento : Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño:** Simulación proceso de check-in y check-out **Evidencias de Producto**	*Analiza y entiende la funcionalidad en la unidad de servicios de recepción y reservas. *Analiza e interpreta los procedimientos de gestión de la información, reconociendo la presentación de reclamaciones y quejas por parte de los clientes en la recepción.	**Valoración de producto**
Evidencias de Conocimiento : Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño**		**Lista de chequeo**

Evidencias de Producto: Bitácora diligenciada de entrega de turno y novedades para las áreas involucradas. **Evidencias de Conocimiento:** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño:** Simulación almacenamiento de productos según ficha técnica, siguiendo mapa de procesos **Evidencias de Producto** **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño:** Simulación, arreglo de habitación para un establecimiento Hotelero **Evidencias de Producto** **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos.	Almacena suministros siguiendo las técnicas de inventario y de seguridad establecidas por la organización *Arregla las habitaciones según estándares de tiempo y calidad establecidos en los manuales de funciones. *Aplica las normas de comportamiento y actitud durante la prestación del servicio, con el cliente externo y el cliente interno. *Diligencia el formato correcto de acuerdo al tipo de ingreso recibido. *Relaciona la moneda extranjera recibida siguiendo parámetros establecidos por la organización	**Observación directa** **Lista de chequeo** **Observación directa** **Lista de chequeo** **Valoración de producto** **Lista de chequeo**

Evidencias de Desempeño **Evidencias de Producto:** Formato de remisión de fondos para un establecimiento hotelero. **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Lista de chequeo para manejo de valores diligenciada de acuerdo con políticas de la organización y normatividad vigente **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Diccionario de bolsillo, para objetos presentes en la habitación **Evidencias de Conocimiento :**	Presenta informes donde relaciona los valores recibidos y cobros del día de acuerdo con políticas de cobro establecidas por la organización. Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico. Plantea y responde preguntas sobre sí mismo	**Valoración de producto** **Lista de chequeo** **Valoración de producto** **Lista de chequeo** **Valoración de producto** **Observación directa**

Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño:** Juego de roles de proceso técnico en los procesos de check-in y check-out **Evidencias de Producto:** Guion del Juego de roles **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:** Documento de Análisis de riesgos por tareas (ART) para el área de habitaciones. Elaborar documento procedimiento seguro de trabajo (PST) para el área de alojamiento. **Evidencias de Conocimiento :** Respuestas abiertas o de selección múltiple de acuerdo a conceptos y principios vistos. **Evidencias de Desempeño:** Simulación para aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión	Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. Aplica los test de condición física según estándares. Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico. Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el	**Lista de chequeo** **Valoración de producto** **Lista de chequeo** **Observación directa** **Lista de chequeo**

corporal de acuerdo a su desempeño laboral. **Evidencias de Producto**	entorno familiar social y productivo.	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Almacenamiento**: bodegaje, presentación y control de un producto.
- **Aprendizaje:** Es una cambio del comportamiento basado en la experiencia
- **Cliente**: persona más importante de la organización
- **Comunicación**: arte de hacerse entender y aprender a escuchar
- **Descripción del trabajo**: son todos los deberes de un trabajo con sus reportes de relaciones, responsabilidades adicionales, condición del trabajo y los equipos y material necesarios
- **Estándar de desempeño**: procesos para la ejecución de una función o manejo de un producto.
- **Ficha Técnica:** Documento en el cual se relaciona información sobre los componentes y características de un producto Natural, Industrial, Químico, con el objetivo de dar a conocer su forma de uso, condiciones y restricciones.
- **Fore cast:** Formato por el cual se da a conocer el movimiento diario final de ventas de habitaciones, relacionando desde las reservas hasta las ventas directas.
- **Hojas de trabajo**: se indica para preparar informes sobre disponibilidad de las habitaciones
- **Huésped**: Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje mediante contrato de hospedaje (Tarjeta de Registro Hotelero).
- **Inventario**: stock de productos para un uso determinado.
- **Inducción:** La Inducción de personal, corresponde a orientación, ubicación, adaptación y socialización del personal recién incorporado.

- **Kardex:** formato por el cual se controla las entradas y las salidas de suministros, materiales de una bodega.

- **Lista de tareas:** son las tareas que deben ser desarrolladas por un individuo que ocupa una específica posición en un departamento

- **Mostrador de recepción (counter**): Espacio en el área de recepción destinado a recibir los clientes, darles la bienvenida y formalizar los trámites de registro y salida.
- **No Show**: Reservas que no se cumplen en las fechas que fueron asignadas. El huésped no llega al hotel en la fecha estipulada
- **Normas de desempeño**: el nivel de funcionamiento requerido que establece la calidad del trabajo a realizar.

- **Normas de productividad**: una aceptable cantidad de trabajo que debe hacerse en una específica cantidad de tiempo, de acuerdo a estándares de funcionamiento.

- **Producto:** resultado de planeación y elaboración de un proceso

- **Portafolio:** documento con diferentes tipos de productos

- **Proveedor:** Empresa o persona que provee a otra empresa de productos o servicios para la venta o para su propio uso.

- **Rack**: Formato por el cual se controla la ocupación de las habitaciones

- **Requisición:** Formato por el cual se realiza la solicitud de insumos y materiales faltantes para la operación del establecimiento.

- **Seguro de huéspedes**: Póliza complementaria expedida por una empresa aseguradora que ampara la vida y los bienes del huésped que se alojan en un establecimiento hotelero.

- **Servicio**: arte de hacer las cosas bien desde el comienzo

- **Servicio de cobertura**: servicio especial en donde la camarera entra a la habitación al atardecer para reponer suministros, ordenar la habitación y retirar el cobertor de la cama

- **Stock:** cantidad máxima o mínima de un producto.

- **Socialización:** Es el proceso por el que un empleado empieza a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones que se postulan en una organización.

- **Ubicación de un empleado:** Consiste en la ubicación o reasignación a un puesto determinado
- **Venta:** proceso de intercambio de bienes o servicios por dinero

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

- El hotelero, Como ser el mejor anfitrión. Bermúdez, Mauricio
- El arte de servir en hoteles y restaurantes. Muñoz Ortiz, Raul
- Como Gerenciar el servicio al cliente, Bernard Katz
- American Hotel and Motel Association: http://www.ahma.com
- International Hotel & restaurant Association (IHRA): http://www.ih_ra.com
- Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education (CHRIE) http://www.chrie.org
- Intercontinental Hotels Group: http://www.ichhotelsgroup.com
- Hilton Hotels: http://www.hilton.com
- Introducción a la industria de la hospitalidad, Foster Dennis L. 1994
- Reglamentación Hotelera, Colombia, corporación Nacional de Turismo. 1978
- Curso de servicios hoteleros, técnicas y organización, Cerra, Javier. 1992
- Administración Hotelera, De la Torre, Francisco. 1982
- Industria de alojamiento en Colombia, Colombia, corporación Nacional de Turismo. 1983
- Hoteles y moteles, administración y funcionamiento, Gay, Williams. 1995.

- El hotelero, Como ser el mejor anfitrión. Bermúdez, Mauricio
- El arte de servir en hoteles y restaurantes. Muñoz Ortiz, Raul
- Como Gerenciar el servicio al cliente, Bernard Katz

- Manual de Capacitación Cotelco, Administración del departamento de Ama de Llaves
- inspección en el área de habitaciones http://www.youtube.com/watch?v=_A184XGcAKQ
- área de lavandería http://www.youtube.com/watch?v=uBUkNxCQ34g
- http://aventuramuchik.blogspot.com/2009/04/terminologia-hotelera-primera-parte.html,
- http://www.emagister.com/curso-hoteleria-recepcionista-perfil-funciones-2/terminologia-hotelera
- http://es.scribd.com/doc/50493765/Glosario-administracion-hotelera
- Proceso para manejo del kardex http://www.mailxmail.com/curso-estados-financieros-ejercicios-herramientas-auxiliares/kardex-metodos-valoracion-inventarios-1
- www.midiariohotelero.com
- Chiavenato, Idalberto. Administración de recursos humanos. Editorial. McGraw Hill. Segunda Edición. México D.F. 1994.
- Chiavenato, Idalberto. Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Editorial. McGraw Hill. Segunda Edición. México D.F. 2009.
- Galeano, Pedraza Luis. La administración del talento humano. Editorial USTA. Bogotá 2012
- Ramírez C, Carlos. Fundamentos de Administración, Ecoe Ediciones. Tercera edición. 2009.
- **https://es.scribd.com/doc/98357848/Manual-de-Induccion,** Manual de inducción.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Carlos Alberto Ciro Castaño Luz Amparo Acosta Acosta Alejandra Espitia López Isabel Cristina Agudelo Montoya	Instructor Instructora Instructora Instructora	**Comercio y Turismo**	**Marzo de 2017**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					