



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

Denominación del Programa de Formación: OPERACION DE ALOJAMIENTOS RURALES

Código del Programa de Formación: 633410 Versión 1

Nombre del proyecto : Aplicación de protocolos en las áreas operativas, mejorando la calidad y productividad de los servicios en los alojamientos rurales del departamento de Cordoba

Actividad del Proyecto : Establecer los protocolos de las áreas de reservas, recepción, habitaciones y alimentos y bebidas de acuerdo a normatividad vigente

Competencia : 260201014 - COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.

Duración de la guía : 96 horas

Guía de Aprendizaje: Coordinación de Recursos para el Servicio

1. Presentación:

¡Bienvenidos al módulo de "Coordinación de Recursos para el Servicio"! En este módulo, nos adentraremos en el corazón de la logística del servicio de habitaciones y zonas comunes en un establecimiento turístico. Aprenderemos a gestionar de forma eficiente los recursos esenciales, como los suministros, el personal y los procesos, para garantizar una experiencia óptima para los huéspedes.

Desarrollaremos las habilidades para coordinar la adquisición, el almacenamiento y la distribución de los insumos necesarios para la limpieza, el mantenimiento y la atención al cliente, asegurándonos de que todo esté en su lugar en el momento preciso.

2. Actividades de Reflexión Inicial:

- **Pregunta disparadora:** ¿Qué se necesita para que una habitación de hotel sea considerada impecable y acogedora?
- **Reflexión individual:** En grupos, compartan sus respuestas a la pregunta disparadora y elaboren una lista de los recursos que se necesitan para ofrecer un servicio de habitaciones de calidad.
- **Debate:** Discutan en clase las siguientes preguntas:
 - ¿Por qué la coordinación de recursos es fundamental para el éxito del servicio de habitaciones?
 - ¿Qué consecuencias puede tener la falta de organización en el manejo de suministros y personal?
 - ¿Cómo puede impactar la gestión de recursos en la satisfacción del huésped?



3. Actividades de Contextualización e Identificación de Saberes Previos:

- **Lectura:** Lean los capítulos del pdf "COORDINACIÓN DE RECURSOS PARA EL SERVICIO" que se enfocan en los "Conocimientos del saber" y los "Conocimientos de proceso".
- **Exposición:** En grupos, escojan un concepto de cada uno de los capítulos (uno del saber y otro del proceso) y preparen una breve exposición para compartir con el resto de la clase.
- **Debate:** Discutan en clase la importancia de los conceptos presentados, relacionándolos con la práctica laboral en el sector turístico.

4. Actividades de Apropiación del Conocimiento:

- **Investigación:** Investiguen sobre las normas de seguridad, higiene y manejo de sustancias químicas que se aplican en el área de limpieza de habitaciones y zonas comunes de los establecimientos turísticos.
- **Estudio de caso:** Analicen un caso práctico de un hotel o alojamiento rural donde se presenten problemas de falta de coordinación en el manejo de suministros o personal.
 - Identifiquen las causas de los problemas y propongan posibles soluciones.
 - Describan las consecuencias negativas que puede tener una mala gestión de recursos en el servicio de habitaciones.
- **Taller:** Realicen un taller práctico para simular la gestión de un inventario de suministros para la limpieza de habitaciones.
 - Practiquen las técnicas de control de inventario, la elaboración de requisiciones y la gestión de la cadena de suministro.

5. Actividades de Transferencia del Conocimiento:

- **Simulación:** Realicen una simulación de la planificación y la ejecución del servicio de habitaciones de un hotel.
 - Apliquen el conocimiento adquirido para gestionar el personal, la distribución de tareas, el control de inventarios y la atención a las necesidades especiales de los huéspedes.
 - Realicen un ejercicio de planificación de un plan de contingencia para situaciones inesperadas, como una alta ocupación o un problema de suministro.
- **Presentación:** Preparar una presentación sobre un tema específico relacionado con la coordinación de recursos para el servicio de habitaciones.
 - Ejemplo: "Sistemas de control de inventarios en la gestión de limpieza", "La importancia de la seguridad y la higiene en el manejo de suministros", "Técnicas de comunicación efectiva entre el personal de servicio de habitaciones".
- **Ejercicios prácticos:**



- Ejercicios de cálculo de necesidades de suministros para diferentes tipos de habitaciones y periodos de ocupación.
- Ejercicios de elaboración de cronogramas de trabajo para el personal de servicio de habitaciones.

6. Actividades de Evaluación:

- **Examen escrito:** Evaluar el conocimiento adquirido mediante preguntas de respuesta abierta y selección múltiple.
- **Trabajo práctico:** Desarrollar un proyecto práctico que implique la aplicación de los conocimientos adquiridos.
 - Ejemplo: Diseñar un plan de gestión de recursos para el servicio de habitaciones de un establecimiento turístico, incluyendo la elaboración de un manual de procedimientos para el manejo de suministros y el personal.
- **Portafolio de evidencias:** Recopilar las actividades realizadas durante el módulo, incluyendo las investigaciones, los trabajos prácticos y las evaluaciones.
- **Evaluación continua:** Observar el desempeño del estudiante durante las actividades de clase, evaluando la participación, la actitud y la capacidad de trabajar en equipo.

7. Glosario de Términos y Conceptos:

- **Inventario:** Listado de los recursos disponibles en un área específica, como suministros o equipos.
- **Requisición:** Solicitud formal de un recurso específico, como un suministro o un equipo.
- **Pronóstico de ocupación:** Estimación del número de huéspedes que se espera alojar en un establecimiento turístico durante un período determinado.
- **Plan de contingencia:** Plan de acción para mitigar los riesgos y gestionar las situaciones imprevistas.
- **Ficha técnica:** Documento que contiene información detallada sobre un producto específico, incluyendo sus características, usos y recomendaciones de manejo.
- **Manual de procedimientos:** Documento que contiene instrucciones detalladas sobre cómo realizar las tareas en un área específica.
- **Protocolo de servicio:** Conjunto de normas y reglas que definen el comportamiento y la atención al cliente en un establecimiento turístico.

Recursos:

- Material del módulo
- Artículos de revistas especializadas en hotelería y turismo
- Sitios web de asociaciones hoteleras y turísticas



- Libros y documentos sobre la gestión de la logística, el control de inventarios y el manejo de suministros.

Observación: Esta guía de aprendizaje es una propuesta general que puede adaptarse a las necesidades específicas de cada contexto educativo. Es importante que el instructor revise y ajuste el contenido y las actividades de acuerdo con los recursos disponibles, el tiempo de aprendizaje y los objetivos de aprendizaje específicos del curso.