



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA 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 : Caracterizar los procesos operativos para el área de reservas, recepción, habitaciones y alimentos y bebidas del establecimiento según normatividad vigente

Competencia : 260201013 - Brindar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes

Duración de la guía : 96 horas

Guía de Aprendizaje: Servicio de Recepción y Reservas

1. Presentación:

¡Bienvenidos al módulo de "Servicio de Recepción y Reservas"! En este módulo, exploraremos las habilidades esenciales para brindar una atención al cliente excepcional en el área de recepción de un establecimiento turístico, con énfasis en el manejo de reservas y la aplicación de los protocolos y manuales de la empresa.

Desarrollaremos las competencias necesarias para gestionar las primeras impresiones de los huéspedes, desde su llegada hasta su salida, con el objetivo de crear experiencias memorables y construir relaciones positivas.

2. Actividades de Reflexión Inicial:

- **Pregunta disparadora:** ¿Qué es lo primero que te viene a la mente cuando piensas en la recepción de un hotel o un alojamiento rural?
- **Reflexión individual:** En grupos, compartan sus respuestas a la pregunta disparadora y elaboren una lista de las características que consideran esenciales en un recepcionista eficiente.
- **Debate:** Discutan en clase las siguientes preguntas:
 - ¿Por qué la recepción es considerada el "punto de contacto" principal con el cliente en un establecimiento turístico?
 - ¿Qué elementos contribuyen a crear una primera impresión positiva en el huésped?
 - ¿Cuáles son las mayores dificultades que enfrenta un recepcionista en su trabajo diario?



3. Actividades de Contextualización e Identificación de Saberes Previos:

- **Lectura:** Lean los capítulos del pdf "SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS" 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 atención al cliente y los protocolos de servicio vigentes en su país, especialmente en el ámbito de la hotelería.
- **Estudio de caso:** Analicen un caso práctico de un establecimiento turístico donde se presenten problemas de atención al cliente en la recepción.
 - Identifiquen las causas de los problemas y propongan posibles soluciones.
 - Describan las consecuencias negativas que puede tener una mala atención al cliente en la recepción de un establecimiento turístico.
- **Taller:** Realicen un taller práctico para simular la atención a un cliente en la recepción.
 - Practiquen las técnicas de comunicación asertiva, la resolución de conflictos y la gestión de las emociones.
 - Simulen diferentes situaciones de atención al cliente, incluyendo la recepción de quejas, la gestión de reservas y la atención de necesidades especiales.

5. Actividades de Transferencia del Conocimiento:

- **Simulación:** Realicen una simulación de la recepción de un huésped en un hotel o alojamiento rural.
 - Practiquen el proceso de check-in y check-out, incluyendo la asignación de habitaciones, la gestión de pagos y la entrega de información relevante.
 - Apliquen las técnicas de promoción de los servicios complementarios del hotel o alojamiento.
- **Presentación:** Preparar una presentación sobre un tema específico relacionado con el servicio de recepción y reservas.
 - Ejemplo: "Técnicas de atención al cliente en situaciones de estrés", "La importancia de la comunicación no verbal en la recepción", "Software de gestión de reservas y su impacto en la hotelería".
- **Ejercicios prácticos:**
 - Ejercicios de elaboración de reportes de la actividad diaria de la recepción.



- Ejercicios de manejo de quejas y reclamos, incluyendo la aplicación de los protocolos de la empresa.

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 una estrategia de atención al cliente para un establecimiento turístico, incluyendo la implementación de un manual de protocolos de servicio.
- **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:

- **Check-in:** Proceso de llegada y registro de un huésped en un establecimiento turístico.
- **Check-out:** Proceso de salida de un huésped de un establecimiento turístico, incluyendo la liquidación de la cuenta.
- **Comunicación asertiva:** Habilidad para expresar ideas y necesidades de manera clara, respetuosa y efectiva, sin ser agresivo ni pasivo.
- **Protocolo de servicio:** Conjunto de normas y reglas que definen el comportamiento y la atención al cliente en un establecimiento turístico.
- **Manual de procedimientos:** Documento que contiene las instrucciones detalladas sobre cómo realizar las tareas en un área específica de un establecimiento.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción por parte de un cliente, relacionada con un servicio o producto.
- **Reclamo:** Solicitud formal de una compensación o solución por parte de un cliente, por un servicio o producto defectuoso.
- **Sugerencia:** Propuesta de mejora por parte de un cliente, relacionada con un servicio o producto.

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 atención al cliente, los protocolos de servicio y la resolución de conflictos.

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.