PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN

PROFESIONAL INTEGRALFORMATO GUÍA DE

APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** TECNICO EN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO
- **Código del Programa de Formación: 633409**
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):** N/A
- **Competencia** 260201005 DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** IDENTIFICAR PERFILES DE CARGO Y FUNCIONES DEL PERSONAL DE ACUERDO CON POLÍTICAS
- DE LA ORGANIZACIÓN
- **Duración de la guía**: 120 horas

2. PRESENTACIÓN

Dirigir al personal a cargo en una organización turística implica comprender la importancia de los recursos humanos. Los empleados son fundamentales para brindar una experiencia de calidad a los clientes. Las políticas internas guían el desempeño del personal. Un liderazgo efectivo motiva y dirige equipos. La comunicación clara y respetuosa es esencial. El desarrollo y capacitación del personal mejoran su desempeño. La evaluación y retroalimentación constructiva fomentan el crecimiento profesional. Un ambiente laboral positivo aumenta la satisfacción del cliente. La gestión eficaz de recursos humanos asegura el éxito de la organización. Un enfoque estratégico en recursos humanos es crucial en la industria turística.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividad de reflexión inicial





Título: "La importancia de los recursos humanos en la actividad turística"

Objetivo: Reflexionar sobre la importancia de los recursos humanos en la operación turística.

Preguntas:

¿Que observa en la imagen 1?
¿Cuál es la diferencia de la imagen 2?
¿Cuál es la consecuencia de cada imagen en una organización?

https://www.youtube.com/watch?v=GAstuThJs0E

entrevista Hoteles Humanos
https://www.youtube.com/watch?v=e4oeF7gr85k

.

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

Preguntas de reflexión:

1. ¿Qué entiendes por recursos humanos en la industria turística y hotelera?
2. ¿Por qué son importantes los recursos humanos en la operación de un hotel?
3. ¿Cuáles son los beneficios de tener un equipo de trabajo bien capacitado y motivado en un hotel?

Situación problemática:

"Un hotel de 5 estrellas en una ciudad turística está experimentando una alta rotación de personal y comentarios negativos de los clientes sobre la atención al cliente
Sección 2: Análisis del estudio de caso

1. ¿Qué problemas puede generar una alta rotación de personal en un hotel?
2. ¿Cómo pueden los comentarios negativos de los clientes sobre la atención al cliente afectar la reputación del hotel?
3. ¿Qué medidas podrían tomar los gerentes del hotel para mejorar la atención al cliente y reducir la rotación de personal?

Instrucciones:

1. Ver el video, observar la imagen.
2. Leer la situación problemática.
3. Reflexionar sobre las preguntas.
4. Anotar ideas y comentarios.

Concientización:

- Reconocer la importancia de los recursos humanos en la operación turística.
- Comprender las consecuencias de no planificar y gestionar efectivamente.
- Identificar la necesidad de aprender sobre establecer recursos humanos.

Tiempo estimado: 20 minutos

Actividades de Transferencia del Conocimiento:

Conceptos y Definiciones:

1. Recursos Humanos: Personal capacitado y calificado que trabaja en la operación turística.

Ejemplo: Gerentes, empleados de atención al cliente, personal de limpieza.

1. Satisfacción del Cliente: Grado en que los clientes están contentos con los servicios recibidos.

Ejemplo: Clientes satisfechos con la atención en el hotel, restaurantes o actividades turísticas.

1. Rotación de Personal: Tasa a la que los empleados abandonan la empresa.

Ejemplo: Un hotel con alta rotación de personal puede afectar la calidad del servicio.

1. Gestión de Equipos: Proceso de liderazgo y dirección de equipos de trabajo.

Ejemplo: Un gerente de hotel que motiva y dirige a su equipo para mejorar la satisfacción del cliente.

1. Liderazgo: Capacidad de influir y dirigir a otros hacia un objetivo común.

Ejemplo: Un líder que inspira y motiva a su equipo a mejorar la calidad del servicio.

Relaciones entre Conceptos:

- Recursos Humanos → Satisfacción del Cliente (Los recursos humanos capacitados y calificados contribuyen a la satisfacción del cliente)
- Rotación de Personal → Gestión de Equipos (La alta rotación de personal puede afectar la gestión de equipos)
- Liderazgo → Gestión de Equipos (El liderazgo efectivo es crucial para la gestión de equipos)
- Gestión de Equipos → Satisfacción del Cliente (La gestión de equipos efectiva contribuye a la satisfacción del cliente)

Tema 1: Definición y Tipos de Servicios Turísticos

Conceptualización:

La definición de servicios turísticos se refiere a las actividades y prestaciones que se ofrecen a los turistas para satisfacer sus necesidades y deseos durante su viaje.

Teoría:

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), los servicios turísticos se clasifican en:

1. Servicios de alojamiento (hoteles, resorts, hostales)
2. Servicios de alimentación (restaurantes, bares, cafeterías)
3. Servicios de transporte (taxis, autobuses, trenes)
4. Servicios de actividades recreativas (parques temáticos, museos, excursiones)
5. Servicios de información y reservas (agencias de viajes, centros de información turística)

Ejemplos de Aplicación:

1. Un hotel que ofrece habitaciones con vistas al mar y servicio de desayuno.

2. Una agencia de viajes que ofrece paquetes turísticos personalizados.

Tema 2: Calidad en los Servicios Turísticos

Conceptualización:

La calidad en los servicios turísticos se refiere a la capacidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los turistas.

Teoría:

Según la teoría de la calidad de servicio de Parasuraman et al. (1988), la calidad se mide en función de:

1. Confianza
2. Responsividad
3. Seguridad
4. Empatía
5. Tangibles

Ejemplos de Aplicación:

1. Un restaurante que ofrece platos frescos y variados, con un servicio atento y rápido.
2. Un hotel que ofrece habitaciones limpias y confortables, con un servicio de atención al cliente 24/7.

Tema 3: Gestión de la Experiencia del Cliente

Conceptualización:

La gestión de la experiencia del cliente se refiere a la creación de experiencias memorables y satisfactorias para los turistas.

Teoría:

Según la teoría de la experiencia del cliente de Pine y Gilmore (1998), la experiencia se compone de:

1. Entorno
2. Interacciones
3. Sensaciones
4. Recuerdos

Ejemplos de Aplicación:

1. Un hotel que ofrece un servicio de concierge personalizado.
2. Una agencia de viajes que ofrece recomendaciones personalizadas.

Tema 4: Innovación y Tecnología en el Servicio Turístico

Conceptualización:

La innovación y tecnología en el servicio turístico se refieren a la adopción de nuevas herramientas y métodos para mejorar la eficiencia y experiencia del cliente.

Teoría:

Según la teoría de la innovación de Schumpeter (1934), la innovación se compone de:

1. Creación de nuevos productos y servicios
2. Mejora de procesos
3. Adopción de nuevas tecnologías

Ejemplos de Aplicación:

1. Un hotel que ofrece check-in y check-out móviles.
2. Una agencia de viajes que ofrece reservas en línea.

Tema 5: Sostenibilidad y Responsabilidad Social en el Servicio Turístico

Conceptualización:

La sostenibilidad y responsabilidad social en el servicio turístico se refieren a la minimización del impacto ambiental y social negativo.

Teoría:

Según la teoría de la sostenibilidad de Brundtland (1987), la sostenibilidad se compone de:

1. Desarrollo económico
2. Protección del medio ambiente
3. Justicia social

Ejemplos de Aplicación:

1. Un hotel que implementa un programa de reciclaje.
2. Una agencia de viajes que ofrece paquetes turísticos sostenibles

Actividad de transferencia

simulación

Título: "Análisis de Caso: Gestión de Recursos Humanos en un Resort Turístico"

Objetivo: Identificar los conocimientos necesarios para establecer recursos humanos en la operación turística y relacionarlos con la reflexión inicial.

Estrategia Didáctica Activa:

1. Estudio de caso
2. Discusión grupal
3. Análisis y reflexión

Materiales de Apoyo:

1. Caso de estudio: "Resort Turístico Costa Azul" (ver abajo)
2. Guía de preguntas para discusión
3. Diagrama de relaciones conceptuales

Duración: 45 minutos

Caso de Estudio:

"Resort Turístico Costa Azul"

El Resort Turístico Costa Azul es un destino vacacional de lujo ubicado en una costa tropical. Cuenta con 200 habitaciones, 5 restaurantes, 3 piscinas y un spa. Actualmente, enfrenta problemas de rotación de personal y baja satisfacción del cliente.

Preguntas para Discusión:

1. ¿Cuáles son los recursos humanos necesarios para operar el resort?
2. ¿Cómo se relacionan los recursos humanos con la satisfacción del cliente?
3. ¿Qué medidas podrían tomar para mejorar la gestión de recursos humanos?


SENA

AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y MATERIALES REQUERIDOS

Ambiente requerido

- Ambiente de formación apropiado salón de clases.

Materiales de la formación

Papel bond, marcadores, resma de papel, esferos, cinta.

Material de apoyo:

- Video: Cadena de valor del turismo

-presentacion en Power Point

Archivo PDFunidad 4 estrategia de diferenciación;.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Simulación**:**	Contextualiza el los conceptos.	
Evidencias de Desempeño		**Técnicas** Observación directa **Instrumentos** Lista de chequeo

	6. Aplica tarifas, descuento y planes, teniendo en cuenta políticas administrativas. 7. Reconoce sistemas de reservas y maneja los planes tarifarios del establecimiento, teniendo en cuenta políticas de la organización.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

A

- Alojamiento: Servicio que ofrece hospedaje a los turistas.
- Atención al cliente: Servicio que se brinda a los clientes para satisfacer sus necesidades.

C

- Calidad en los servicios turísticos: Capacidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los turistas.
- Cliente: Persona que utiliza los servicios turísticos.
- Comunicación efectiva: Proceso de transmisión de información clara y precisa.

D

- Desarrollo sostenible: Enfoque que busca equilibrar el crecimiento económico con la protección del medio ambiente.

E

- Experiencia del cliente: Conjunto de sensaciones y recuerdos que un cliente tiene durante su interacción con un servicio turístico.

G

- Gestión de la experiencia del cliente: Proceso de creación de experiencias memorables y satisfactorias para los turistas.

I

- Innovación: Adopción de nuevas herramientas y métodos para mejorar la eficiencia y experiencia del cliente.

M

- Mercado turístico: Conjunto de personas que demandan servicios turísticos.

P

- Producto turístico: Conjunto de servicios y atracciones que se ofrecen a los turistas.

R

- Responsabilidad social: Enfoque que busca minimizar el impacto negativo de las actividades turísticas en la comunidad local.

S

- Servicio turístico: Actividad o prestación que se ofrece a los turistas para satisfacer sus necesidades.
- Sostenibilidad: Enfoque que busca equilibrar el crecimiento económico con la protección del medio ambiente.

T

- Tecnología: Herramientas y métodos que se utilizan para mejorar la eficiencia y experiencia del cliente.
- Turismo: Actividad que implica viajar y alojarse en lugares fuera del hogar.

U

- Uso racional de recursos: Enfoque que busca minimizar el consumo de recursos naturales.

la vida de las personas y bienes materiales de la empresa, en caso de alguna eventualidad (sismo, inundación, ataque externo, incendio o explosión) y minimizar todas las demás consecuencias directas e indirectas que pudieran derivarse de la eventualidad.

Política de calidad. Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Programa de mantenimiento. Conjunto de uno o más mantenimientos planificados de instalaciones físicas, para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Ministerio De Comercio, Industria y Turismo.
- Norma técnica sectorial Colombiana NTSH-006

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**DIANA CAROLINA BRITO**	**Instructora**	**Centro de Comercio**	**01/07/2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					