CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES
TÉCNICO EN SERVICIO DE RECEPCIÓN HOTELERA
CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS - REGIONAL DISTRITO CAPITAL

FECHA DE INICIO (primera fase)	01/10/2024
FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN	07/10/2024
FECHA FIN (primera Fase)	13/12/2024

NOMBRE DE LA FASE	ACTIVIDAD DEL PROYECTO	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	TIEMPO DE DURACIÓN ESTIMADO	FECHAS DE ENTREGA	
						INICIA	FINALIZA
Actividades iniciales	**N/A**	**N/A**	**N/A**	Realizar la "**Actualización de los datos personales**", según indicaciones. ***No calificable***		**18/09/2024**	**25/09/2024**
				Participar en el "**Foro social**" ***No calificable***		**18/09/2024**	**25/09/2024**
Fase 1 "Planeación"	**AP1.** Proporcionar información y servicio al huésped en inglés y español de acuerdo con políticas de servicio.	**GA1-260201067-AA1.** Reconocer la conceptualización de la industria hotelera, desde su origen y evolución, sistemas de clasificación, categorización y normatividad legal vigente.	**260201067-01.** Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos.	**Evidencia de producto:** Mapa mental donde se exprese la clasificación de los establecimientos de alojamiento y las normas aplicables. **GA1- 260201067-AA1-EV01.** ***Calificable***	**384 horas**	**07/10/2024**	**20/10/2024**
		GA1-260201067-AA2. Presentar el portafolio de servicios del establecimiento de alojamiento y hospedaje, detallando la oferta y la información para huéspedes y usuarios.		**Evidencia de desempeño:** Taller: servicios turísticos. **GA1-260201067-AA2-EV01**. ***Calificable***		**11/10/2024**	**20/10/2024**
		GA1-260201067-AA3. Identificar las necesidades del cliente utilizando técnicas de comunicación, según protocolos de servicio.		**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario: técnicas de comunicación, protocolo de servicios y ciclo de servicios. **GA1- 260201067-AA3-EV01.** ***Calificable***		**21/10/2024**	**27/10/2024**

				Evidencia de desempeño: Foro: servicio al cliente y hacer aportes a la opinión de dos compañeros. **GA1-260201067- AA3-EV02.** ***Calificable***		23/10/2024	27/10/2024
		GA1-260201067-AA4. Cotizar servicios hoteleros, tarifas, planes y descuentos, conforme a los requerimientos del cliente, aplicando técnicas de venta.		**Evidencia de producto:** Video exposición: tarifas, planes, descuentos, cotizar y ventas de reservas. **GA1-260201067-AA4- EV01.** ***Calificable***		28/10/2024	10/11/2024
		GA1-240201524-AA1. Identificar la importancia de los componentes de la comunicación para transmitir un mensaje según sus características, intencionalidad y contexto.	**240201524-01.** Analizar los componentes de la comunicación según sus características, intencionalidad y contexto.	**Evidencia de conocimiento:** Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? **GA1- 240201524-AA1-EV01.** ***Calificable***		07/10/2024	20/10/2024
		GA1-240201524-AA2. Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo a las diferentes situaciones comunicativas.	**240201524-02.** Argumentar en forma oral y escrita atendiendo las exigencias y particularidades de las diversas situaciones comunicativas mediante los distintos sistemas de representación.	**Evidencia de desempeño:** Video. La comunicación como expresión humana. **GA1- 240201524-AA2-EV01.** ***Calificable***		18/10/2024	03/11/2024
		GA1-240201524-AA3. Interpretar asertivamente situaciones del contexto, de forma lógica y estructurada, graficando la información a transmitir a través de elementos e instrumentos gráficos.	**240201524-03.** Relacionar los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.	**Evidencia de desempeño:** Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno. **GA1- 240201524-AA3-EV01.** ***Calificable***		01/11/2024	14/11/2024

		GA1-240201524-AA4. Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia léxica, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral.	**240201524-04.** Establecer procesos de enriquecimiento lexical y acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.	**Evidencia de producto:** Informe. Creación de contenidos comunicativos. **GA1-240201524- AA4-EV01.** ***Calificable***		15/11/2024	30/11/2024
		GA1-240202501-AA1. Identificar situaciones cotidianas y futuras a través de una interacción social oral.	**240202501-01.** Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.	**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario. **GA1-240202501- AA1-EV01.** ***Calificable***		11/10/2024	20/10/2024
				Evidencia de desempeño: Video presentación. **GA1-240202501-AA1-EV02.** ***Calificable***		15/10/2024	27/10/2024
		GA1-240202501-AA2. Reconocer información básica sobre situaciones actuales a través de situaciones escritas		**Evidencia de producto.** Folleto. **GA1-240202501-AA2- EV01.** ***Calificable***		21/10/2023	03/11/2024
		GA2-260201067-AA1. Realizar procedimientos de reservas teniendo en cuenta la disponibilidad de habitaciones, *planning* de reservas e informes de previsión de habitaciones.	**260201067-02.** Reservar habitaciones y servicios hoteleros de acuerdo con los requerimientos del cliente, la disponibilidad y el procedimiento técnico.	**Evidencia de conocimiento:** Taller. Gestión y procedimientos técnicos de reservas. **GA2-260201067-AA1-EV01.** ***Calificable***		15/10/2024	27/10/2024
				Evidencia de producto: Diagrama de procesos de reservas hoteleras individuales y de grupo. **GA2-260201067-AA1-EV02.** ***Calificable***		28/10/2024	10/11/2024

	AP2. Reservar servicios hoteleros con base en el portafolio del establecimiento y los procedimientos técnicos.	**GA2-220501046-AA1.** Reconocer *software* de sistemas, de programación y de aplicaciones de acuerdo con la tecnología empleada.	**220501046-01.** Alistar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y comunicación.	**Evidencia de conocimiento:** Mapa mental - *Software* y servicios de Internet. **GA2-220501046-AA1- EV01.** ***Calificable***	28/10/2024	04/11/2024
		GA2-220501046-AA2. Aplicar los términos y funcionalidades de la ofimática de acuerdo con estándares.	**220501046-02.** Aplicar funcionalidades de herramientas y servicios TIC, de acuerdo con manuales de uso, procedimientos establecidos y buenas prácticas.	**Evidencia de producto:** Taller. utilización de las herramientas de ofimática. **GA2- 220501046-AA2-EV01.** ***Calificable***	05/11/2024	13/11/2024
		GA2-220501046-AA3. Analizar la utilidad y la pertinencia en términos de productividad de los recursos TIC utilizados de acuerdo con los requerimientos.	**220501046-03.** Evaluar los resultados, de acuerdo con los requerimientos.	**Evidencia de producto:** Informe. Pertinencia y efectividad de los recursos utilizados según requerimientos. **GA2-220501046- AA3-EV01.** ***Calificable***	12/11/2024	24/11/2024
		GA2-220501046-AA4. Aplicar las mejoras de producto orientado desde las TIC de acuerdo con requerimientos actuales.	**220501046-04.** Optimizar los resultados, de acuerdo con la verificación.	**Evidencia de desempeño:** Plan de mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC. **GA2-220501046-AA4-EV01.** ***Calificable***	**25/11/2024**	**06/12/2024**
		GA2-240202501-AA1. Reportar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales, pasadas y futuras en contextos sociales.	**240202501-02.** Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.	**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario. **GA2-240202501- AA1-EV01.** ***Calificable***	**05/11/2024**	**17/11/2024**
				Evidencia de desempeño: Vídeo entrevista virtual. **GA2-240202501-AA1-EV02.** ***Calificable***	**12/11/2024**	**24/11/2024**

		GA2-240202501-AA2. Expresar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales		**Evidencia de producto:** Crónica. **GA2-240202501-AA2- EV01**. ***Calificable***	**25/11/2024**	**06/12/2024**
Fase 2 "Ejecución"	**AP3.** Realizar el registro de llegada y salida del huésped según protocolos de servicio, normatividad vigente y requisitos legales	**GA3-260201067-AA1.** Registrar la reserva de acuerdo con procedimientos técnicos y políticas de servicio utilizando *software* de gestión hotelera.	**260201067-03.** Operar *software* hotelero de acuerdo con manuales de operación y procedimientos establecidos.	**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario: funcionalidades del software de gestión hotelera. **GA3-260201067-AA1-EV01.** ***Calificable***	**12/11/2024**	**30/11/2024**
				Evidencia de desempeño: Video - Tutorial: procedimiento para elaboración de reservas utilizando software hotelero. **GA3- 260201067-AA1-EV02.** ***Calificable***	**25/11/2024**	**06/12/2024**

CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado

*** Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación, el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**