PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Coordinacion de Servicios Hoteleros
- **Código del Programa de Formación:** 621600
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** Coordinacion de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad y sostenibilidad.
- **Fase del Proyecto (si aplica):** Planeacion.
- **Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):** SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
- **Competencia:** COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICO.
- **Resultados de Aprendizaje:** CONTROLAR LOS INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO.
- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** 72 Horas.

2. PRESENTACIÓN

El programa de Coordinacion de Servicios Hoteleros formará personas calificadas y cualificadas para atender los requerimientos operativos de un sector altamente competitivo, con capacidad de análisis, reflexión, actitud de liderazgo, creatividad e innovación en la búsqueda de soluciones a problemas reales, capacidad de adaptación a nuevas situaciones, determinación y perseverancia con disposición hacia el trabajo en equipo, con habilidades para optimizar los recursos con responsabilidad y eficiencia, con valores y principios orientados hacia el respeto por la vida, la biodiversidad y su conservación impactando en el desarrollo sostenible de su región.
Es por ello la importancia de uno de los Resultados de Aprendizaje que corresponde a Controlar los inventarios de suministros y materiales para la prestación del servicio de acuerdo con procedimientos y plan de trabajo.

Es por eso que el proceso de aprendizaje de este resultado dara como competencias finales los siguientes conocimientos:

- Reconocer los sistemas de inventarios.
- Revisar variables de almacenamiento disponibles.
- Revisar el nivel de ocupación del hotel.
- Establecer el factor de uso asociado a los suministros y activos.
- Revisar el estado de cantidades mínimas y máximas.
- Establecer la cantidad de tiempo de espera.
- Definir el stock de seguridad de suministros.
- Determinar las cantidades necesarias de suministros y activos.
- Contemplar el periodo de tiempo entre la solicitud, compra y entrega.
- Diligenciar las listas de inventarios de suministros y activos.
- Elaborar solicitudes de suministros y activos.
- Describir las características técnicas de almacenamiento de suministros y activos.
- Definir el proceso de recibo entre el almacén y área de alojamiento.
- Recibir los suministros y activos.
- Reportar las novedades de almacenamiento.
- Revisar la organización de suministros y materiales.
- Establecer el sistema de entrega de suministros.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: Antes de iniciar la actividad de contextualización, lo primero que vamos a realizar es una dinámica de presentación de los aprendices con el instructor, esto con el fin de conocerlos, identificar sus gustos y que los ha motivado a estudiar la tecnología en coordinación de servicios hoteleros, culminada esta etapa de presentación vamos a reproducir un video donde los aprendices podrán ver en un caso de la vida real lo que ha sido estudiar hotelería y turismo, además de la versatilidad que tiene la formación para ubicarse en el contexto laboral en el desempeño amplio de funciones tales como ama de llaves de hotel, supervisor de servicios de alojamiento y hospedaje, jefe de alojamiento, supervisor de habitaciones, jefe de lavanderia hotel, supervisor de empleados de aseo y mantenimiento hotel. **Porque es importante tener el control de inventarios – video – imágenes.**

Ambiente requerido: Ambiente convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Preguntas y Respuestas.
Materiales de formación: Cuaderno, Lapicero.
Material de apoyo: Video.
Duración de la actividad: 4 horas.

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

Descripción de la actividad:

Por medio de la actividad de emparejamiento construiremos los conceptos acerca de Realizar una actividad de preguntas y respuestas para saber que tanto saben los aprendices del tema de inventarios, con dos preguntas básicas que es un inventario y para que me sirve, después a través de un video sencillo poder mostrarles que es un inventario, los beneficios, como hacer un buen inventario, como debe ser el área para poder almacenar mi inventario, como llevo el control del inventario, organizar los artículos por grupos para poder gestionar el inventario, registro de entradas y salidas, registrar las bajas, los stocks minimos y máximos, utilizar el método PEPS, realizar tomas físicas para saber si debo realizar compras.
Ambiente requerido: Ambiente convencional
Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura, Presentacion Diapositivas, Preguntas y Respuestas, Emparejamiento de Conceptos, Foro Discusion, Situacion Problema, Casos Reales.
Materiales de formación: Cuaderno, Lapicero.
Material de apoyo: Lectura, Diapositivas, Videos, Bibliografia Inventarios.
Duración de la actividad: 12 horas.

En esta actividad tendremos de contextualización tendremos 8 sesiones formativas de 4 horas en las cuales estaremos abordando los temas que pide la competencia los cuales deben adquirir los aprendices, esto se hara a través de las estrategias didactivas antes mencionadas y los temas a abordar serán los siguientes:

Reconocer los sistemas de inventarios, revisar variables de almacenamiento disponibles, revisar el nivel de ocupación del hotel, establecer el factor de uso asociado a los suministros y activos, revisar el estado de cantidades mínimas y máximas, establecer la cantidad de tiempo de espera, definir el stock de seguridad de suministros, determinar las cantidades necesarias de suministros y activos, contemplar el periodo de tiempo entre la solicitud, compra y entrega, diligenciar las listas de inventarios de suministros y activos, elaborar solicitudes de suministros y activos, describir las características técnicas de almacenamiento de suministros y activos, definir el

proceso de recibo entre el almacén y área de alojamiento, recibir los suministros y activos, reportar las novedades de almacenamiento, revisar la organización de suministros y materiales, establecer el sistema de entrega de suministros, orientar el abastecimiento de carros de servicio, monitorear el uso de los suministros y activos, inspeccionar el nivel de inventarios del almacén, realizar ajustes requeridos en inventarios y realizar inventarios físicos.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: e estará realizando una actividad en la cual el aprendiz podrá poner en practica los conocimientos anteriormente adquiridos en este caso aplicados al departamento de ama de llaves de un hotel, en este caso la importancia que tiene el buen manejo de los inventarios de lencería, suministros de aseo, limpieza y desinfección, asi como la utilización de los formatos para desarrollar el proceso de requisicion, solicitud de compra, orden de compra, entrada al almacen y salida por consumo.

En esta actividad tendremos 4 sesiones formativas de 4 horas para el diseño de los formatos, la socialización de los mismos y el estudio de caso real del hotel para poner en practica la labor del Ama de Llaves en su plan de trabajo concerniente a la supervisión y control del área de habitaciones.

Y también importante dar un abre bocas de las diferentes áreas del hotel osea los servicios complementarios.

ACCIÓN INTERPRETATIVA

La actividad de aprendizaje es "**Determinar el proceso requerido para realizar la supervisión de mantenimiento de habitaciones y zonas comunes, teniendo en cuenta el control de los insumos requeridos para ello**", se 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 los aprendices poner en practica los conocimientos adquiridos y realizar los formatos necesarios para dicha actividad la cual será una situación problema real de un hotel, esta actividad será presentada con base en las instrucciones del instructor.

SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL AREA DE HABITACIONES

Esta es una de las labores más importantes en el hotel pues sirve para mantener los estándares de calidad y como consecuencia, brindar un servicio de calidad al huésped. Se debe considerar que el principal objeto para la venta en el hotel es la habitación, por lo que ésta debe mantenerse en óptimas condiciones.

A continuación se mencionan los diversos tipos de supervisión de las habitaciones:

Ama de llaves – Periodicidad – Diariamente – Lista de Chequeo
Mantenimiento: Semanal o Quincenal – Operador de Mantenimiento – Listado Arreglos o Mantenimientos.
Tipo Ejecutivo: Jefe de Alojamiento – De forma inesperada – Revisar Limpieza, Suministros y Arreglos de Mantenimiento.

El Ama de llaves estará capacitada para supervisar y controlar el trabajo realizado en el área de habitaciones, manteniendo las habitaciones limpias, ordenadas y en buen estado como para que sean ocupadas por los huéspedes, aplicando criterios de seguridad laboral; planificar y distribuir el trabajo de su personal a cargo, utilizando el mando de forma efectiva; como así también realizar el programa de mantenimiento y reparación de los artefactos que hay en una habitación, y maquinarias de trabajo.

LISTA DE INVENTARIO DE LAS ÁREAS

El trabajo de planeación del ama de llaves comienza haciendo una lista del inventario de cada uno de los objetos en cada área que necesitan ser atendida. Esta lista debe ser elaborada con todos los detalles para no desatender ninguna de las áreas o artículos.

Lista de Chequeo de Habitaciones: Lenceria, Suministros de Aseo.
Lista de Chequeo de Lavanderia: Suministros de Aseo y/o Limpieza y Desinfeccion

NIVEL DE INVENTARIO DE EQUIPOS Y SUMINISTROS



Después de planear lo que se debe hacer y como las tareas deben ser desarrolladas se debe estar seguro de tener el equipo y suministro necesario. Contestándose la siguiente pregunta ¿Qué cantidad de equipos y suministros son necesarios para encontrar un buen desempeño y productividad en el departamento?. Un sistema de compras consistente mantiene las cantidades necesarias de artículos en los inventarios de ama de llaves.

Básicamente se es responsable de dos clases de inventario: reciclables y no reciclables.

Inventario de Reciclables:

Incluye linos y la mayoría del equipo como carros, aspiradora y otros. Suministros reciclables son planchas, mesas de plancha, cunas y refrigeradoras que el huésped puede necesitar durante su estadía. El ama de llaves es responsable por su almacenamiento y funcionamiento como el envío cuando es requerido. El número de artículos reciclables que debe estar a la mano para asegurar una buena operación es expresado como Par number (número par). Par, se refiere al número de artículos que debe estar a mano para desarrollar las tareas diarias. Por ejemplo un par de linos es el total necesario para atender todas las habitaciones, dos pares de linos es la cantidad necesaria para atender dos veces todas las habitaciones y así sucesivamente.

Inventario de no Reciclables:



Incluye suministro de limpieza, suministro de huéspedes y amenities. Los no reciclables son utilizados en el curso de la operación. El nivel de inventarios está relacionado con un sistema de órdenes de compra basados entre dos figuras: Cantidad mínima y cantidad máxima.

La cantidad mínima es el mínimo número de unidades de compra que debe estar en un stock. Las unidades de compra deben ser usadas en términos de la normal cantidad de empaque como

cajas, containers, etc. El nivel de inventarios nunca debe llegar más bajo de la cantidad mínima establecida.

La cantidad máxima es el mayor número de unidades de compra que debe estar en stock. Esta cantidad máxima debe ser consistente con el espacio disponible para el almacenamiento y no debe ser mayor a las posibilidades económicas del hotel. Se debe tener en cuenta que al solicitar grandes cantidades no se vea afectada la vida útil del producto.

ACCIÓN ARGUMENTATIVA:

Teniendo en cuenta los temas abordados anteriormente, los aprendices de forma individual o en equipos de trabajo según instrucciones del instructor responsable de la formación, deberán realizar y participar de un foro de discusión presencial, que les permita socializar y comentar sobre los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje **Determinar el proceso requerido para realizar la supervisión de mantenimiento de habitaciones y zonas comunes teniendo en cuenta el control de los insumos requeridos para ello.**	 Imagen referenciada de internet

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual o en equipos según directriz del instructor; 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 el drive creado para tal fin por el instructor de la formación.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO:

Resultado de aprendizaje: **Controlar los inventarios de suministros y materiales para la prestación del servicio de acuerdo con procedimientos y plan de trabajo.**

En esta actividad se deberá realizar las siguientes evidencias requeridas para el cumplimiento del resultado de aprendizaje.

CONOCIMIENTO: Evidencia Cuestionario Temas Generales Inventarios y Suministros.

DE DESEMPEÑO: Evidencia de proceso de supervisión de habitaciones – Lista de Chequeo.

DE PRODUCTO: Formatos de control de inventarios e insumos de aseo. (Requisicion, Solicitud de Compra, Orden de Compra, Entrada al Almacen, Kardex y Salida de Consumo.





IMPRESO DE REVISIÓN DIARIA DE HABITACIONES — DIA ____/____/____ — PLANTA _____

DORMITORIO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	OBSERVACIONES
Puerta entrada											
Alfombra											
Mosquitera											
Tapicería											
Cuadros											
Mesitas											
Teléfono											
Interruptores											
Cortinas											
Lámparas											
Calefacción / AA											
Armario y repisa											
Mesas											
Silla											
Papeleras											
Bombillas											
Televisión											
Cristales											
Dotaciones											
BAÑO											
Sanitarios											
Grifería											
Espejo-lavabo											
Toallas											
Cisterna											
Suelo											
Complementos											

Imagen referenciada de internet.

CONFECCIONES TELY, S.A.
Ruc. 129391-9283

REQUISICIÓN DE COMPRA No: 0001

DEPTO QUE SOLICITA: PRODUCCIÓN

FECHA DEL PEDIDO: 05/01/2004 FECHA DE ENTREGA: 28/01/2004

CANTIDAD	UNIDAD	ARTÍCULOS
1,500	yardas	Tela blanca 60% algodón y 40% poliester
300	yardas	Tela amarilla 60% algodón y 40% poliester
10	rollos	Hilo blanco core 40 kobav 40
2	rollos	Hilo amarillo core 40 kobav 40
7000	Unidad	Botones blancos N° 18
1,400	unidad	Botones amarillos N° 18
1,200	unidad	Etiquetas

Elaborado Por: Helmut Marrero Autorizado Por: _____ Recibido Por: _____

Ambiente requerido: Ambiente convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura, Presentacion Diapositivas, Preguntas y Respuestas, Emparejamiento de Conceptos, Foro Discusion, Situacion Problema, Casos Reales.

Materiales de formación: Cuaderno, Lapicero.

Material de apoyo: Lectura, Diapositivas, Videos, Formatos.

Duración de la actividad: 48 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad:

Ambiente requerido: Ambiente convencional
Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura, Presentacion Diapositivas, Preguntas y Respuestas, Emparejamiento de Conceptos, Foro Discusion, Situacion Problema, Casos Reales.
Materiales de formación: Cuaderno, Lapicero.
Material de apoyo: Lectura, Diapositivas, Videos, Formatos.
Evidencias de aprendizaje:

- Cuestionario preguntas y respuestas tema en general "Controlar los inventarios de suministros y materiales para la prestación del servicio de acuerdo con procedimientos y plan de trabajo. En casa sesión vamos a construir el cuestionario.
- Lista de Chequeo de Supervision de Habitaciones.
- Formatos de Control de Inventarios y Sumininistros Diligenciados de acuerdo a consultas vivenciales (Requisicion, Solicitud de Compra, Orden de Compra, Entrada al Almacen y Salida de Consumo, Kardex Inventario del Almacen).

Instrumentos de evaluación: Un Solo instrumento de evaluación tipo lista de chequeo diseñado por el instructor de formación que permite evidenciar todo el proceso de desarrollo de esta guía de aprendizaje y sus evidencias para tal fin.
Duración de la actividad: 8 horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
PLANEACION	SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	CONTROLAR LOS INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO.	RECONOCER LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS. REVISAR VARIABLES DE ALMACENAMIENTO DISPONIBLES.	DETERMINA LA CANTIDAD SUMINISTROS Y ACTIVOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO DE ACUERDO CON LA PROYECCIÓN DE OCUPACIÓN DEL HOTEL.	CONOCIMIENTO: Evidencia Cuestionario Temas Generales Inventarios y Suministros. DE DESEMPEÑO: Evidencia de proceso de supervisión de

			REVISAR EL NIVEL DE OCUPACIÓN DEL HOTEL. **ESTABLECER EL FACTOR DE USO ASOCIADO A LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.** **REVISAR EL ESTADO DE CANTIDADES MÍNIMAS Y MÁXIMAS.** **ESTABLECER LA CANTIDAD DE TIEMPO DE ESPERA.** **DEFINIR EL STOCK DE SEGURIDAD DE SUMINISTROS.** **DETERMINAR LAS CANTIDADES NECESARIAS DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.** **CONTEMPLAR EL PERIODO DE TIEMPO ENTRE LA SOLICITUD, COMPRA Y ENTREGA.** **DILIGENCIAR LAS LISTAS DE INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.** **ELABORAR SOLICITUDES DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.**	**ESTABLECE EL FACTOR DE USO DE LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS UTILIZANDO MÉTODOS DE CÁLCULO.** **DETERMINA STOCK MÍNIMO Y MÁXIMO DE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE OCUPACIÓN, EL FACTOR DE USO Y LAS VARIABLES DE ALMACENAMIENTO.** **SOLICITA LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON TIPO, NECESIDADES ESTABLECIDAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.** **EFECTÚA PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN DE SUMINISTROS DE ACUERDO CON LA SOLICITUD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.** **ALMACENA SUMINISTROS Y ACTIVOS SIGUIENDO LAS TÉCNICAS DE INVENTARIO Y DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.**	**habitaciones – Lista de Chequeo. DE PRODUCTO: Formatos de control de inventarios e insumos de aseo. (Requisicion, Solicitud de Compra, Orden de Compra, Entrada al Almacen, Kardex y Salida de Consumo.**

			DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE ALMACENAMIENTO DE SUMINISTROS Y ACTIVOS. **DEFINIR EL PROCESO DE RECIBO ENTRE EL ALMACÉN Y ÁREA DE ALOJAMIENTO.** **RECIBIR LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.** **REPORTAR LAS NOVEDADES DE ALMACENAMIENTO.** **REVISAR LA ORGANIZACIÓN DE SUMINISTROS Y MATERIALES.** **ESTABLECER EL SISTEMA DE ENTREGA DE SUMINISTROS.** **ORIENTAR EL ABASTECIMIENTO DE CARROS DE SERVICIO.** **MONITOREAR EL USO DE LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.** **INSPECCIONAR EL NIVEL DE INVENTARIOS DEL ALMACÉN.**	**DISTRIBUYE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL SERVICIO Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.** **VERIFICA EL USO DE SUMINISTROS DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE SERVICIO Y EL NIVEL DE OCUPACIÓN.** **PROPONE ACCIONES DE MEJORA EN EL MANEJO DE INVENTARIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.**	

			REALIZAR AJUSTES REQUERIDOS EN INVENTARIOS. **REALIZAR INVENTARIOS FÍSICOS.**		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ADR (Average Daily Rate): El ADR es el promedio diario de ingresos que un hotel genera por cada habitación ocupada. Se calcula dividiendo los ingresos totales de las habitaciones por el número de habitaciones ocupadas.

ALOS (Average Length of Stay): El ALOS es el promedio de días que un huésped pasa en el hotel durante su estadía.

ARI (Average Rate Index): El ARI es una métrica que compara el ADR de un hotel con el ADR promedio de su mercado o competidores. Ayuda a evaluar la posición de precios del hotel en relación con otros.

ARPAR (Adjusted Revenue per Available Room): El ARPAR es una medida del ingreso promedio ajustado por habitación disponible, que tiene en cuenta las habitaciones que no se pueden vender debido a mantenimiento u otras razones.

Albergue: Un tipo de alojamiento económico que ofrece dormitorios compartidos y comodidades básicas para viajeros con presupuesto limitado.

All-Inclusive (Todo incluido): Un tipo de paquete de hospedaje que incluye todas las comidas, bebidas y actividades en el precio de la habitación.

Alojamiento: El lugar donde los huéspedes se quedan durante su viaje, que puede ser un hotel, albergue, posada, cabaña, etc.

Amenities: Productos de cortesía proporcionados en las habitaciones de un hotel, como champú, jabón, toallas, etc.

Best Available Rate (BAR): El BAR es la tarifa más baja disponible para una habitación en un momento dado, sin considerar descuentos especiales.

CPOR (Cost per Occupied Room): El CPOR es el costo promedio incurrido por el hotel por cada habitación ocupada. Incluye gastos operativos y de mantenimiento.

CSAT (Customer Satisfaction): El CSAT es una métrica que mide el nivel de satisfacción de los clientes con su experiencia en el hotel.

Cabaña: Una pequeña casa o refugio de madera, a menudo en un entorno rural o natural, que se utiliza como alojamiento.

Check-in: El proceso de registro de los huéspedes en el hotel, donde se les proporciona una habitación y se recopilan sus datos.

Check-out: El proceso de salida de los huéspedes del hotel, que incluye el pago de la factura y la devolución de la llave.

Check-out express: Un proceso de salida rápido sin necesidad de pasar por la recepción.

Compset: Grupo de hoteles comparables utilizados para evaluar el rendimiento y precios en un mercado.

Concierge: Personal del hotel encargado de brindar información y asistencia a los huéspedes, como reservas de restaurantes o excursiones.

Cortesía: Actos amables y servicios proporcionados a los huéspedes, como transporte gratuito al aeropuerto o wifi gratis.

Cross-selling: Promoción de servicios adicionales o productos a los huéspedes, como masajes en el spa o excursiones locales.

Early check-in: Proceso que permite a los huéspedes registrarse antes del horario estándar de check-in.

Estrellas: Clasificación de hoteles basada en una escala de una a cinco estrellas, que indica su nivel de lujo y comodidades.

GOPPAR (Gross Operating Profit per Available Room): El GOPPAR es una medida de la rentabilidad que indica cuánto beneficio bruto operativo se genera por habitación disponible.

Hostal: Un tipo de alojamiento económico similar a un albergue, pero con habitaciones privadas.

Hotel: Un establecimiento que ofrece alojamiento, comidas y servicios a los viajeros por un precio.

Late check-out: Proceso que permite a los huéspedes salir más tarde del horario estándar de check-out.

Lobby: El área común y espaciosa del hotel donde los huéspedes pueden relajarse, socializar o esperar.

MPI (Market Penetration Index): El MPI compara la cuota de mercado del hotel con la cuota de mercado de sus competidores en un área geográfica específica.

Motel: Un tipo de alojamiento de carretera con acceso directo desde el estacionamiento a las habitaciones.

NOI (Net Operating Income): El NOI es el ingreso neto de operaciones, que representa los ingresos totales menos los gastos operativos.

NPS (Net Promoter Score): El NPS es una métrica de satisfacción del cliente que evalúa la disposición de los clientes a recomendar el hotel a otros.

Overselling: Vender más habitaciones de las que realmente están disponibles, en previsión de cancelaciones.

Posada: Un tipo de alojamiento tradicional, a menudo en zonas rurales, que ofrece hospitalidad y comida casera.

RevPAC (Revenue per Available Customer): El RevPAC mide los ingresos promedio generados por cada cliente que utiliza las instalaciones del hotel.

REVPAR (Revenue per Available Room): El REVPAR es una medida que evalúa los ingresos generados por cada habitación disponible, teniendo en cuenta tanto las habitaciones ocupadas como las no ocupadas.

RGI (Revenue Generating Index): El RGI compara los ingresos del hotel con los ingresos generados por sus competidores en el mercado.

Recepción: El área del hotel donde los huéspedes realizan el check-in y check-out, y hacen consultas.

Resort: Un hotel de lujo que ofrece una amplia gama de servicios y actividades de entretenimiento.

Servicio de habitaciones: El servicio que ofrece comida y bebida en la habitación del huésped.

TREVPAR: Es una métrica que evalúa todos los ingresos generados por cada habitación disponible, incluyendo noches de alojamiento, alimentos y bebidas, y otros servicios.

Tarifa hotelera: El precio que un hotel cobra por una noche de alojamiento en una habitación estándar.

Tarjeta llave: Una tarjeta magnética que permite el acceso a la habitación del huésped.

Up-selling: Ofrecer a los huéspedes opciones y servicios de mayor categoría o precio.

Valet parking: Un servicio de aparcacoches en el que el hotel estaciona y recoge el automóvil del huésped.

- **Ocupada:** El huésped está registrado y ocupando la habitación**.**
- **Complimentary:** La habitación está ocupada, pero no se le está cargando valor por ser cortesía.
- **Stayover:** El huésped no sale el día señalado y se quedará por lo menos una noche más.
- **On-change:** El huésped salió pero la habitación no ha sido arreglada para volverla a vender.
- **Do not disturb:** El huésped solicita no ser molestado**.**
- **Sleep-out :** El huésped está registrado pero su cama no ha sido utilizada.
- **Skipper:** El huésped salió del hotel sin arreglar la cuenta.
- **Sleeper:** El huésped ha arreglado la cuenta y dejado el hotel pero en la recepción no actualizó la información.

- **Area inventory list** / **Lista de inventarios de ara:** Lista de todos los artículos de una determinada área que necesita ser limpiada o atendida por ama de llaves.
- **deep cleaning / Limpieza profunda:** Especial limpieza intensiva hecha en una habitación o área pública, generalmente planeada
- **frequency schedule / Frecuencia de horarios:** Horario que indica con que frecuencia cada artículo de una lista de inventarios necesita ser limpiado o darle mantenimiento
- **job description / Descripción de trabajo:** Una lista detallada identificando todos los deberes de un trabajo como también reportes de relaciones, responsabilidades adicionales, condición de trabajo y cualquier equipo necesario y material.
- **Maximum quantity / Cantidad máxima:** La cantidad máxima de unidades de compra que deben estar en stock
- **Minimum quantity / Cantidad mínima:** La cantidad mínima de unidades de compra que deben estar en stock.
- **Non-recycled inventories / Inventario de no reciclables:** Aquellos objetos en stock que son consumidos o utilizados durante el curso de la operación del hotel
- **Organization chart / Organigrama:** Representación esquemática de la relación entre cada posición, mostrando como cada posición esta ubicada dentro de toda la organización e ilustra la división de responsabilidades y líneas de autoridad.
- **Par number / Número par:** El número de cantidad estándar de un particular inventario que representa la cantidad de artículos que deben estar a la mano para realizar la rutina diaria.
- **Performance standard /normas de desempeño:** El nivel de funcionamiento requerido que establece la calidad del trabajo a realizar.
- **Productivity standard / normas de productividad:** Una aceptable cantidad de trabajo que debe hacerse en una específica cantidad de tiempo enmarcada de acuerdo a los estándares de funcionamiento establecidos
- **Recycled inventories / inventarios reciclables:** Aquellos artículos en stock que tienen una relativa vida útil y que son utilizados varias veces en la operación.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA).**

- Abbey James R. Ventas y Mercadotecnia Hoteles, Third Edition. 1985
- Bermejo-Casado, Irene ; de Quevedo, Gloria ; Sánchez-Bayón, Antonio. Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación. Revista Latina de Comunicación Social, 2017, Issue 72, pp.1394-141
- Bustamante Velásquez María Eugenia, Gómez Montoya Carmen Rocío; Pulgarin Ortiz Sor Angela. Manual para la organización de eventos. 2000
- Cuadrado Esclapez Carmen, Rodríguez Cuadrado Ruth. El abc de la organización de eventos. 2014
- Foster-Walker Cindy Lemaire Mardi; Padilla Sierra Gloria Traductora. Cómo establecer un negocio de organización de eventos. 2006
- 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
- González González, M, J.; Pérez Zabaleta, A. Introducción a la Economía. Pearson Educación, S.A., Madrid, 2009.
- Jijena Sánchez, Rosario. Organización de eventos. 2015
- Otero Alvarado María Teresa. Protocolo y organización de eventos. 2009
- Ramírez C, Carlos. Fundamentos de Administración, Ecoe Ediciones. Tercera edición. 2009.
- Soria Ibáñez María del Mar. Organización de eventos de marketing y comunicación. 2015

Universidad externado de Colombia, Dirección de posgrados y educación continuada, facultad de administración de empresas turísticas y hoteleras.

- Material de COTELCO, Fondo de Promoción Turística
- Material Diplomado Universidad Externado de Colombia
- Buscadores de internet

- 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.
- http://www.mailxmail.com/curso-atencion-habitaciones-hotel-aplicacion-calidad-2/carro-camarera-limpieza-dormitorio
- http://biblioteca.enah.edu.ni/archivo/pdf/822.pdf
- http://www.chrie.org
- Intercontinental Hotels Group: http://www.ichhotelsgroup.com
- Hilton Hotels: http://www.hilton.com
- https://youtu.be/KgeeIyaRV4g?si=fN7kgYFgxDwuCMp- ESTUDIAR TURISMO
- https://youtu.be/I2jo4p82YlU?si=Q7kaAh1QVBfQNloE – ESTUDIAR TURISMO Y HOTELERIA
- https://youtu.be/s_GBs0V4cR0?si=jQJms3BMH5aNnmUR – COMO HACER UN BUEN INVENTARIO

- https://lideresenturismo.cl/sigo/wp-content/uploads/2017/07/Manual-de-procedimiento-ama-de-llaves.pdf
- https://www.eroomsuite.com/glosario-hotelero/ - Glosario Hotelero

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Isabel Cristina Agudelo M.	Instructora	Comercio y Turismo	Septiembre de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Diego Alejandro Quintero Lopez	Instructor	Comercio y Turismo	Febrero de 2025	Ampliar los temas para adecuar la guía a la competencia de Control de Inventarios y Suministros.

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO
Denominación del Programa de Formación: COORDINACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS
Código del Programa de Formación: 621600
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** _____

Nombre del Instructor: Diego Alejandro Quintero López

Competencia:

- ✓ Coordinación de servicios de alojamiento.

Resultado de Aprendizaje:

- ✓ Controlar los inventarios de suministros y materiales para la prestación del servicio de acuerdo con procedimientos y plan de trabajo.

Actividad:

- Determinar el proceso requerido para realizar la supervisión de mantenimiento de habitaciones y zonas comunes teniendo en cuenta el control de los insumos requeridos para ello.

Por medio del diligenciamiento de la lista de chequeo

Evidencias:

Evidencia 1:

Conocimiento: Cuestionario Temas Generales Inventarios y Suministros

Evidencia 2:

Producto: Formatos de control de inventarios e insumos de aseo.

Evidencia 3:

Desempeño: Evidencia de proceso de supervisión de habitaciones.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de Conocimiento, Desempeño y/o Producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor.

Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente lista de chequeo para alcanzar el resultado de aprendizaje.

Estudio de Casos

El Hotel x cuenta con 300 habitaciones con una capacidad máxima de 950 personas, tiene restaurante, bar, sala de negocios, canchas de futbol reglamentaria, piscinas, spa, salas de juegos, salones de conferencias, sitios de snacks, campo de golf, su gerente con gran preocupación por la baja ocupación que afronta el municipio solicita al alcalde realizar reunión con el gremio pues todos están atravesando la misma situación y tendrán que iniciar despidos masivos. Como solución; el alcalde de la localidad informa que con el fin de dar impulso a la economía se acordó con las otras regiones realizar los juegos Interestatales en varias categorías entre ellas está futbol, voleibol, Atletismo. Se espera recibir más de 10.000 personas durante una semana que durará el evento.

El hotel x aprovechando esta gran oportunidad realiza los ajustes sugeridos por usted para poder obtener una buena ganancia y adicional a ello no tener inconvenientes con el suministro de los insumos de aseo, linos, blancos, papelería, así como la mano de obra adecuada para este gran evento.

Plantee estrategias a realizar dentro de las áreas del establecimiento con el fin de tener una ocupación del 100%.

Personal Fijo - planta
Camareras 10
Lavandería - 4
Valet – 4
Mantenimiento 5
Auxiliares de cocina 6
Meseros 8
Recepcionista – 6
Botones - 6

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

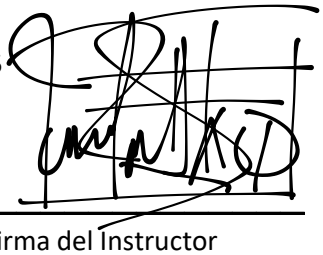
No.	ASPECTO	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
3	Actitud Apropiación	El aprendiz participó en las actividades didácticas para la apropiación del conocimiento.			
4	Actitud Apropiación	El aprendiz se presentó puntual a las actividades de aprendizaje.			
5	Actitud Apropiación	El aprendiz evidenció un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje.			
6	Actitud Apropiación Técnico	Evidencia la apropiación de los conocimientos del saber asociados al resultado de aprendizaje requeridos, sobre: **Controlar los inventarios de suministros y materiales para la prestación del servicio de acuerdo a procedimientos y plan trabajo** a través de la actividad propuesta por el instructor responsable de la formación.			
7	Actitud Apropiación Técnico	El aprendíz realizó el desempeño en el proceso de supervisión de habitación – vestido de camas.			
8	Actitud Apropiación Técnico	El Aprendiz realizó Formatos de control de inventarios e insumos de aseo – actividad de estudio de casos con planeación y organización del área de habitaciones y áreas sociales.			
9	Actitud Portafolio de evidencias	El aprendiz registró las evidencias en el enlace correspondiente en la plataforma Territorium con base en las fechas e instrucciones dadas por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Marzo de 2025



_____

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor

ficha	NIVEL:	PROGRAMA DE FORMACIÓN:				CÓDIGO:	VERSIÓN:	
2925123	TECNOLOGO	COORDINACIÓN SERVICIOS HOTELEROS				621600	1	
AMBIENTE:		GESTOR DE PROYECTO/DIRECTOR DE GRUPO:				INICIO FICHA:	FIN LECTIV	TERMINACION
AMBIENTE 2 HOTELERÍA		DIANA ISABEL PERDOMO				15/4/2024		
CÓDIGO PROYECTO:		PROYECTO FORMATIVO:						

HORA		LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	
2:00 PM	2:30 PM	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico - **CARLOS FERNANDO NAUSSAN**	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS- **INGLES 4**	COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS - **DIEGO ALEJANDRO QUINTERO LÓPEZ**	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO. - **PAULA ANDREA PAÑUELA**	Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión - **FABIO ANDRÉS GARCÍA**		
2:30 PM	3:00 PM							
3:00 PM	3:30 PM							
3:30 PM	4:00 PM							
4:00 PM	4:30 PM							
4:30 PM	5:00 PM							
5:00 PM	5:30 PM							
5:30 PM	6:00 PM							2
6:00 PM	6:30 PM	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social. - **DIANA ISABEL PERDOMO**	COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS - **DIEGO ALEJANDRO QUINTERO**	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social. - **DIANA ISABEL PERDOMO**	Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión - **FABIO ANDRES GARCIA**	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico - **CARLOS FERNANDO NAUSSAN**		
6:30 PM	7:00 PM							
7:00 PM	7:30 PM							
7:30 PM	8:00 PM							
8:00 PM	8:30 PM							
8:30 PM	9:00 PM							