PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Coordinación de Servicios Hoteleros
- Código del Programa de Formación: 621600
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): *COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS BAJO ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD*
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada):
  - EJECUCIÓN
  - EVALUACIÓN
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):
  - Analizar la rentabilidad de la operación a partir de los costos y resultados.
  - Organizar la producción de alimentos y bebidas cumpliendo con parámetros de rentabilidad y estándares de calidad.
  - Evaluar los re sultados de la ope ración te nie ndoen cuenta los parámetros de rentabilidad y calidad.
- Competencia: Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Gestionar compras de acuerdo con plan, presupuesto y políticas de la organización.
  - Seleccionar proveedores conformes con procedimientos técnicos, criterios de evaluación y políticas.
  - Proyectar plan de compra de acuerdo con los requerimientos de las áreas, políticas, presupuesto y procedimientos de la organización.
- Duración de la Guía 48 Horas

2. PRESENTACIÓN

Aprender sobre compras y proveedores es importante para hacer un buen trabajo en el hotel por varias razones:

1. Asegurar la calidad de los productos: Cuando se trabaja en un hotel, es esencial que los productos y servicios ofrecidos a los huéspedes sean de alta calidad. Al aprender sobre compras y proveedores, se puede garantizar que los productos comprados sean de la mejor calidad posible. Esto no solo ayuda a mantener a los huéspedes felices, sino que también ayuda a construir la reputación del hotel.
2. Optimización de costos: Al entender cómo funcionan las compras y los proveedores, se puede optimizar los costos del hotel. Al encontrar los mejores proveedores y negociar los precios más bajos, se puede ahorrar dinero para el hotel, lo que puede permitir que los recursos se asignen a otras áreas importantes.
3. Gestión de inventario: Al aprender sobre compras y proveedores, se puede tener un mejor control sobre el inventario del hotel. Esto ayuda a evitar la sobrecarga o la falta de stock, lo que a su vez garantiza que los huéspedes tengan acceso a los productos que necesitan en todo momento.

4. Relaciones con proveedores: Las relaciones sólidas con los proveedores son esenciales en la industria hotelera. Al aprender sobre compras y proveedores, se puede construir relaciones sólidas con los proveedores, lo que puede llevar a precios más bajos, entregas más rápidas y mejores acuerdos de calidad.
5. Satisfacción del cliente: Finalmente, al aprender sobre compras y proveedores, se puede garantizar que el hotel esté ofreciendo los productos adecuados a los huéspedes. Esto ayuda a garantizar la satisfacción del cliente y puede conducir a una mayor lealtad de los huéspedes y una mejor reputación del hotel.

En resumen, aprender sobre compras y proveedores es esencial para hacer un buen trabajo en el hotel. Ayuda a garantizar la calidad de los productos, optimiza los costos, administra el inventario, construye relaciones sólidas con los proveedores y garantiza la satisfacción del cliente.

El programa de formación Coordinación de servicios Hoteleros, tiene como objetivo desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes que le permitirán ser competitivo en el contexto social y productivo. Con la ejecución de las actividades planteadas en esta Guía, lograrán alcanzar los resultados de aprendizaje; si realiza de manera sistemática y organizada las actividades del proyecto, mencionadas, anteriormente, se conseguirá el desarrollo del proyecto formativo: *COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS BAJO ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD.* Durante la aplicación de estas actividades deben hacer uso de las TIC, el trabajo autónomo y colaborativo, el buen uso de los ambientes de aprendizaje y el acompañamiento y asesoría del instructor.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL

En esta clase, aprenderás la importancia de la gestión eficiente de compras en un hotel y cómo puedes contribuir a ello como tecnólogo de servicios hoteleros.

Las compras son una parte esencial del funcionamiento de un hotel, ya que permiten adquirir los productos y servicios necesarios para satisfacer las necesidades de los huéspedes y mantener las operaciones del hotel en funcionamiento. Por lo tanto, es fundamental contar con un proceso de compras bien estructurado que permita adquirir los productos adecuados, en la cantidad necesaria y al precio correcto.

Como tecnólogo de servicios hoteleros, tendrás un papel importante en este proceso, ya que serás responsable de identificar las necesidades de tu departamento y trabajar con el equipo de compras para asegurarte de que se adquieran los productos y servicios necesarios para mantener tus operaciones en funcionamiento.

A lo largo de esta clase, exploraremos diferentes aspectos de la gestión de compras, como la evaluación de proveedores, la negociación de contratos, la gestión de inventarios y la implementación de procesos de compra eficientes. Al final de la clase, tendrás las herramientas necesarias para contribuir de manera efectiva a la gestión de compras de tu hotel.

¡Empecemos!

Los estudiantes entrarán a definir los términos señalados en el párrafo anterior, seguidamente el instructor dividirá los aprendices en grupos donde deberán representar a través de un ejemplo el uso de los conceptos compartidos, con la lectura previa de la introducción / bienvenida.

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN

Teniendo en cuenta el problema, causas y consecuencias presentadas en la actividad anterior, cada grupo de trabajo deberá, mediante una lluvia de ideas, construir una propuesta que contribuya a la solución de esta situación.

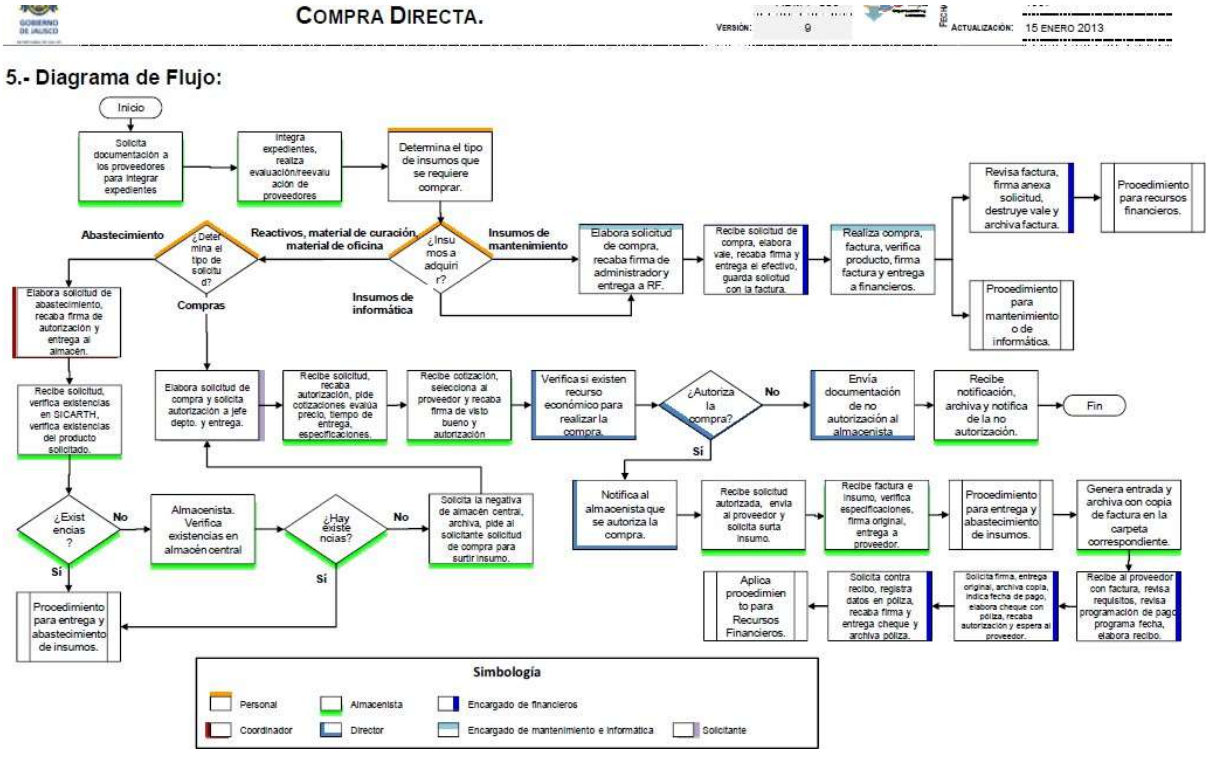
Esta actividad debe ser socializada y sustentada ante todo el grupo de acuerdo con los parámetros establecidos por el instructor responsable.

ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO:
ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN:

RESULTADO DE APRENDIZAJE Gestionar compras de acuerdo con plan, presupuesto y políticas de la organización.

- ACCIÓN INTERPRETATIVA

La actividad de aprendizaje *Flujograma sobre el proceso de compras de una organización.*
de esta manera los aprendices analizarán en parejas el proceso de compras



Seguidamente, el instructor explicará a los aprendices la competencia a desarrollar: La gestión de compras es un proceso fundamental en la gestión empresarial, ya que tiene un impacto directo en la rentabilidad de la



organización. Para que este proceso sea eficiente y eficaz, es necesario que se realice de acuerdo con un plan, presupuesto y políticas de la organización.

En primer lugar, es importante contar con un plan de compras que defina los objetivos a corto, medio y largo plazo de la organización en cuanto a compras. Este plan debe estar alineado con los objetivos estratégicos de la empresa y debe ser revisado y actualizado regularmente para adaptarse a las cambiantes condiciones del mercado.

Además, es esencial contar con un presupuesto para las compras que refleje los recursos disponibles y las necesidades de la organización. Este presupuesto debe ser realista y flexible para permitir ajustes en caso de cambios en las condiciones del mercado o en la estrategia de la empresa.

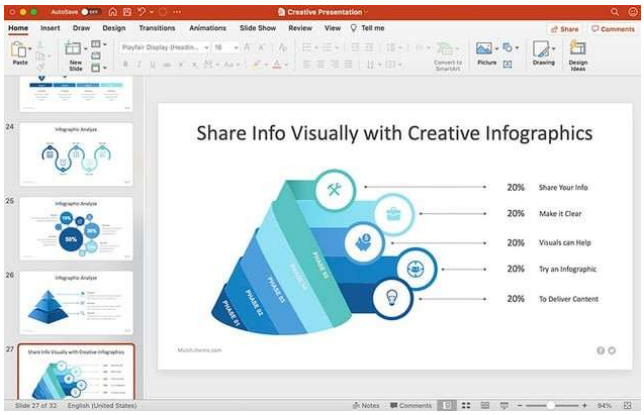


Por último, es necesario contar con políticas claras y bien definidas en cuanto a la gestión de compras. Estas políticas deben establecer los procedimientos y las responsabilidades en el proceso de compras, desde la identificación de necesidades hasta la evaluación de proveedores y la negociación de contratos.

En conclusión, la gestión de compras de acuerdo con un plan, presupuesto y políticas claras y bien definidas es esencial para garantizar la eficiencia y eficacia en este proceso y para maximizar la rentabilidad de la organización.

- ACCIÓN ARGUMENTATIVA:

Los aprendices deberán desarrollar el siguiente taller de manera escrita y oral, desarrollando una presentación en PowerPoint, organizados en grupos de 4 aprendices máximo.



- ¿Por qué es importante contar con un plan de compras en la gestión empresarial?
- ¿Cómo puede el plan de compras contribuir a la alineación de objetivos estratégicos de la empresa?
- ¿Por qué es necesario revisar y actualizar regularmente el plan de compras?

- ¿Cuáles son las ventajas de contar con un presupuesto para las compras?
- ¿Cómo puede un presupuesto flexible permitir ajustes en caso de cambios en las condiciones del mercado o en la estrategia de la empresa?
- ¿Por qué es importante contar con políticas claras y bien definidas en cuanto a la gestión de compras?
- ¿Cómo pueden las políticas de compras ayudar a establecer procedimientos y responsabilidades en el proceso de compras?
- ¿Cuáles son las consecuencias de no tener políticas claras en la gestión de compras?
- ¿Cómo puede una gestión eficiente de compras contribuir a la rentabilidad de la organización?
- ¿Por qué es importante la coordinación entre los diferentes departamentos de la empresa en la gestión de compras de acuerdo con un plan, presupuesto y políticas?



- ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO:

El aprendiz deberá presentar un plan de compras contemplando las necesidades de 5 departamentos o áreas diferentes de un hotel.

1. *Dirección*
2. *Restauración.*
3. *Alojamiento. (Recepción, Pisos y Lavandería)*
4. *Administración.*
5. *Mantenimiento.*



El aprendiz deberá contemplar los siguientes pasos en el momento de presentar el plan de compras:

1. El reconocimiento de la necesidad.
2. La búsqueda de informaciones.
3. La evaluación de las alternativas.
4. La decisión de compra.
5. La compra.
6. La evaluación del producto o servicio subsiguiente a la compra.

- ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO:

El aprendiz desarrolla una propuesta de acuerdo a las normas APA considerando un plan de compras para un hotel en específico.

El instructor brindará a los aprendices diferentes tipos de hotel de acuerdo a la operación, con el propósito de solicitar a los aprendices la elaboración del plan de compras de acuerdo a las políticas de la organización.

El estudiante deberá mencionar las diferentes áreas de un hotel.



RESULTADO DE APRENDIZAJE Seleccionar proveedores conformes con procedimientos técnicos, criterios de evaluación y políticas.

- ACCIÓN INTERPRETATIVA:

El instructor procederá a explicar los siguientes conceptos:

- ☐ ¿Cómo pueden los procedimientos técnicos, criterios de evaluación y políticas ayudar a la organización seleccionar proveedores de manera más efectiva y eficiente?
- ☐ ¿Qué riesgos corre una organización si no tiene criterios claros y bien definidos en la selección de proveedores, y cómo pueden estos riesgos afectar la calidad y rentabilidad de la organización?



a

PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES:

El instructor va a explicar a los estudiantes los procedimientos técnicos para la selección de proveedores: En el sector hotelero, la selección de proveedores es un proceso crítico para garantizar la calidad de los servicios y productos que se ofrecen a los huéspedes. Para seleccionar a los proveedores adecuados, es necesario contar con procedimientos técnicos sólidos que permitan evaluar su capacidad para satisfacer las necesidades de la organización. A continuación, se presentan algunos procedimientos técnicos

comunes para la selección de proveedores en el sector hotelero:



- Evaluación de la capacidad técnica: se puede realizar una evaluación técnica de los proveedores para determinar su capacidad para satisfacer las necesidades de la organización. Esta evaluación puede incluir una revisión de la capacidad de producción, la calidad de los productos, la experiencia en el mercado, entre otros aspectos.
- Evaluación financiera: se pueden analizar las finanzas del proveedor para determinar su solidez financiera y la capacidad de cumplir con los acuerdos comerciales establecidos. Esto puede incluir una revisión de los estados financieros, la solvencia, la liquidez, entre otros.
- Evaluación de la calidad del producto: se puede verificar la calidad de los productos que ofrece el proveedor a través de pruebas de laboratorio, pruebas de campo o muestras de los productos. Esto ayudará a determinar la calidad del producto y si cumple con los requisitos de la organización.



- Evaluación de la capacidad de respuesta: se puede evaluar la capacidad de respuesta del proveedor ante situaciones imprevistas o de emergencia. Esta evaluación puede incluir una revisión de su capacidad de entrega, su capacidad de respuesta a las solicitudes de la organización, entre otros.
- Evaluación de la capacidad de innovación: se puede evaluar la capacidad del proveedor para ofrecer soluciones innovadoras que puedan mejorar la calidad del servicio o reducir los costos. Esto puede incluir una revisión de su historial de innovación, su capacidad de investigación y desarrollo, entre otros.

En resumen, estos son algunos procedimientos técnicos comunes para la selección de proveedores en el sector hotelero. Es importante tener en cuenta que estos procedimientos pueden variar según las necesidades y requerimientos de la organización.

Así mismo, los aprendices analizarán el siguiente ejemplo, donde mencionarán cuáles son los 3 elementos más importantes en el documento.

PROCEDIMIENTO DE SELECCION Y VERIFICACION DE PROVEEDORES PARA ADSMUNDO TURISMO RECEPTIVO

I.- OBJETIVO: Definir una metodología de selección y evaluación de los proveedores que trabajan con ADSMUNDO, con el objeto de garantizar un control adecuado sobre el servicio o producto entregado al pasajero, evitando así reclamos y otras situaciones que afecten la calidad e imagen de la compañía.

II.- DEFINICIONES O ABREVIATURAS

- **S.I.B. (Seat in bus):** Servicio de transporte o excursión compartiendo un mismo vehículo y guía.
- **Servicios privados:** Servicio de transporte o excursión que es vendido con vehículo y/o guía personalizado y exclusivo para el pax.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que proporciona un servicio o producto turístico.
- **Servicios turísticos:** Resultado de las funciones, acciones y actividades que ejecutadas coordinadamente por la industria turística, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades y darle un valor económico a los atractivos o recursos turísticos; el servicio turístico incluye su producción, distribución, promoción, venta y prestación.
- **Producto Turístico:** Conjunto de bienes y servicios que son utilizados para el consumo turístico con una calidad comprometida.

III.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

a) SELECCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES

Para ingresar al proceso de selección de proveedores de ADSMUNDO, el proveedor debe enviar al área de producto información sobre el servicio o producto que desea vender. Esta información debe contener:

- La información solicitada en la "Ficha de Proveedor" (**Ver Anexo 1**) y en las "Fichas técnicas" correspondientes que informa la calidad de sus servicios.
- Información comercial, y fotografías o imágenes que representen con veracidad el producto o servicio ofrecido.
- Tarifario y condiciones comerciales con vigencias.
- Descriptivo de los servicios y sus vigencias.

Nota 1: El ingreso de tarifas especiales a solicitud de los Ejecutivos de Cuenta puede obviar algunos de estos requerimientos, debido a la prioridad de venta que esta tarifa involucra.

Es obligatoriedad del área de producto exigir toda esta documentación para iniciar el proceso de selección de un proveedor, independientemente sí la información fue recibida por el área comercial a solicitud de ésta, o del propio proveedor.

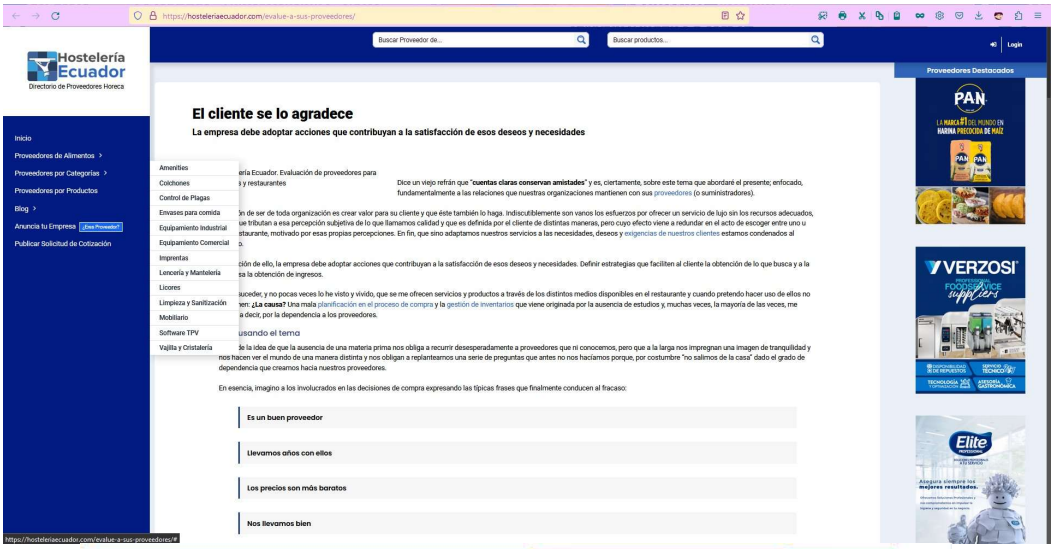
Las fichas técnicas, que el proveedor deberá completar, se encuentran clasificadas por grupos de proveedores, de este modo, el área de producto podrá evaluar y comparar de manera objetiva los diferentes servicios o productos ofrecidos, de acuerdo a la siguiente clasificación;
- Hotelería con su clasificación de estrellas. **(Ver Anexo 2)**

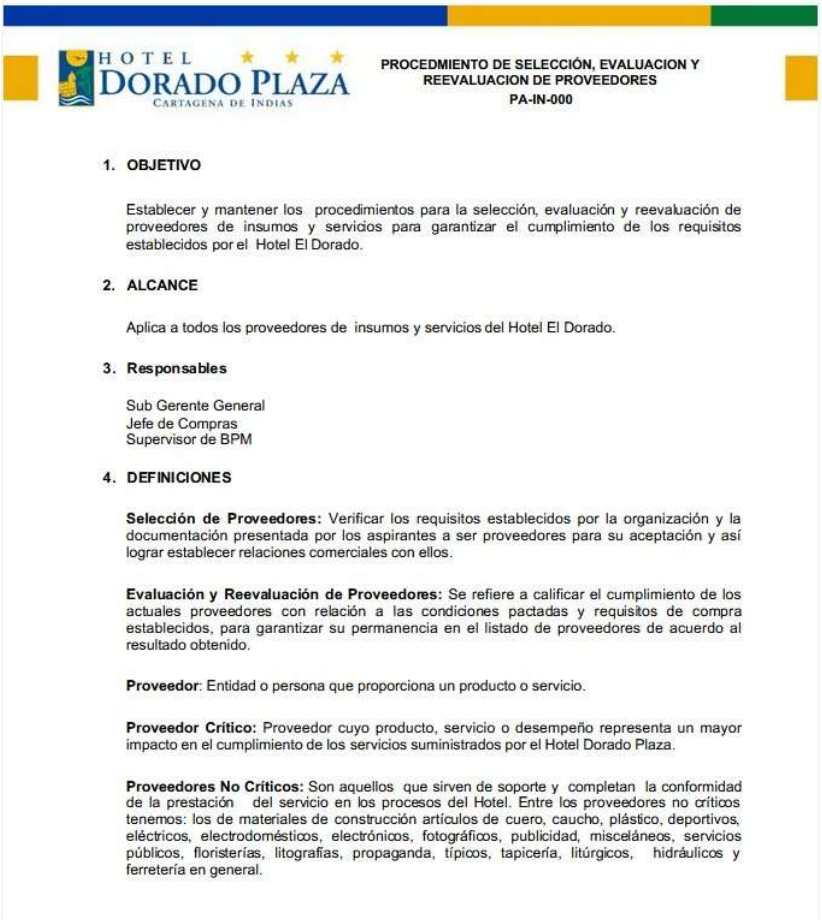
- ACCIÓN ARGUMENTATIVA:

El instructor socializará algunos criterios de evaluación para la selección de proveedores en el sector hotelero.

Actividad:

Seguidamente, los aprendices deberán generar una presentación donde presenten las ventajas y desventajas de tener criterios y procedimientos claros para la selección de proveedores de acuerdo al tamaño de 3 hoteles diferentes.





HOTEL DORADO PLAZA
CARTAGENA DE INDIAS

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES
PA-IN-000

1. **OBJETIVO**

Establecer y mantener los procedimientos para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores de insumos y servicios para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Hotel El Dorado.

2. **ALCANCE**

Aplica a todos los proveedores de insumos y servicios del Hotel El Dorado.

3. **Responsables**

Sub Gerente General
Jefe de Compras
Supervisor de BPM

4. **DEFINICIONES**

Selección de Proveedores: Verificar los requisitos establecidos por la organización y la documentación presentada por los aspirantes a ser proveedores para su aceptación y así lograr establecer relaciones comerciales con ellos.

Evaluación y Reevaluación de Proveedores: Se refiere a calificar el cumplimiento de los actuales proveedores con relación a las condiciones pactadas y requisitos de compra establecidos, para garantizar su permanencia en el listado de proveedores de acuerdo al resultado obtenido.

Proveedor: Entidad o persona que proporciona un producto o servicio.

Proveedor Crítico: Proveedor cuyo producto, servicio o desempeño representa un mayor impacto en el cumplimiento de los servicios suministrados por el Hotel Dorado Plaza.

Proveedores No Críticos: Son aquellos que sirven de soporte y completan la conformidad de la prestación del servicio en los procesos del Hotel. Entre los proveedores no críticos tenemos: los de materiales de construcción artículos de cuero, caucho, plástico, deportivos, eléctricos, electrodomésticos, electrónicos, fotográficos, publicidad, misceláneos, servicios públicos, floristerías, litografías, propaganda, típicos, tapicería, litúrgicos, hidráulicos y ferretería en general.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES MÁS COMUNES:

1. Reputación

Considera la reputación como un requisito clave para establecer una relación comercial próspera y mutuamente beneficiosa.

Analiza los siguientes indicadores como parte de la reputación del proveedor:

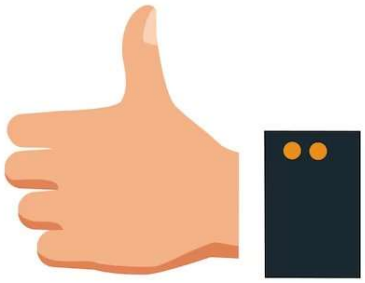
- Trayectoria
- Competencias
- Referencias
- Tamaño de la organización
- Cobertura
- Situación económica

Evalúa el perfil del proveedor según estos criterios y si cumple con lo solicitado procede con las negociaciones iniciales.

2. Gestión



Antes de firmar cualquier contrato de adquisición, asegúrate de conocer todos los procesos involucrados en la dotación del hotel. Esos detalles que no se mencionan en la solicitud de propuesta.



Es trascendental estar enterado de todas las fases del equipamiento, como por ejemplo:

- Proceso de adquisición
- Presencia de outsourcing
- Almacenaje
- Manejo de stock
- Plazos de entrega
- Flexibilidad ante nuevos requerimientos
- Garantías extendidas
- Servicio de posventa
- Devoluciones
- Condiciones de pago
- Controles de calidad

Conocer cada elemento que participa en tu dotación reducirá los impactos negativos en el servicio o rentabilidad del hotel, producidos por la interrupción operativa del proveedor.

3. Relación precio – calidad

Normalmente, los responsables de compras buscan una buena relación entre precio y calidad de los productos, pero la mayoría de las veces, al final, compran el producto más barato, no porque no tiene los recursos suficientes, sino porque por falta de tiempo.

En el esfuerzo por buscar y encontrar una alternativa o como pasa seguido, los productos encontrados son de bajo o nulo estándar de calidad y están fuera de la ley, complicando la relación de precio – calidad.

Justo hace unas 3 semanas atrás, en un hotel de nuestro cliente muy conocido ubicado en Lima, una clienta antes de retirarse quería dejar rastro su malestar en el libro de reclamaciones y después en Indecopi. Ella afirmaba que los productos, en este caso era un champú, que se les brindaban en la habitación le había causado irritaciones y daños a la piel.

Gracias a la capacidad de la oficina de compra que había hecho su tarea en la selección del proveedor y de consecuencia del producto, le demostraron que todos los cosméticos que se encontraban en la habitación estaban certificados por Ecocert, que es una entidad certificadora de la Comunidad Europea.

Los estándares de los productos eran tan altos, que era imposible que fuera la causa, por esto como se dice , todo se resolvió en una burbuja de jabón.

4. Alianzas estratégicas

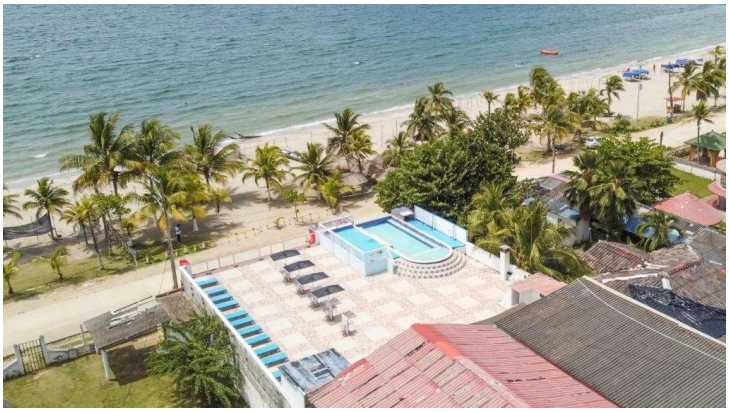
Desde el inicio busca establecer una relación con el proveedor, la cual debe ir más allá de una simple integración operativa comercial entre el hotel y el proveedor, para lograr una mayor ventaja en el sector y a la vez crear valor en los servicios ofrecidos a los huéspedes.

Analiza cada área del hotel y junto al proveedor desarrollen acuerdos que maximicen los recursos, reduciendo riesgos y accediendo a potenciales clientes, mediante los canales que cada uno posee.

- ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO:

  Los aprendices deberán desarrollar un cuestionario, desarrollando ejemplos para soportar o argumentar las ideas, desde la formulación de preguntas que se exponen a continuación:

Caso de estudio:



El hotel "La Playa" es un hotel de 5 estrellas ubicado en la costa del Caribe. El hotel ofrece servicios de alojamiento, restaurante, bar y actividades recreativas. El hotel ha decidido mejorar su selección de proveedores para

asegurar la calidad de los productos y servicios entregados a sus clientes.

El hotel ha establecido una serie de criterios para la selección de proveedores, los cuales incluyen la calidad de los productos y servicios, la cercanía geográfica, la ética y sostenibilidad de las prácticas, la capacidad de cumplir con los plazos de entrega, entre otros factores.

Además, el hotel ha establecido un proceso de evaluación de proveedores, que incluye la verificación de referencias, la revisión de certificaciones y acreditaciones, la realización de pruebas de calidad y la evaluación de los precios ofrecidos.

Preguntas argumentativas:



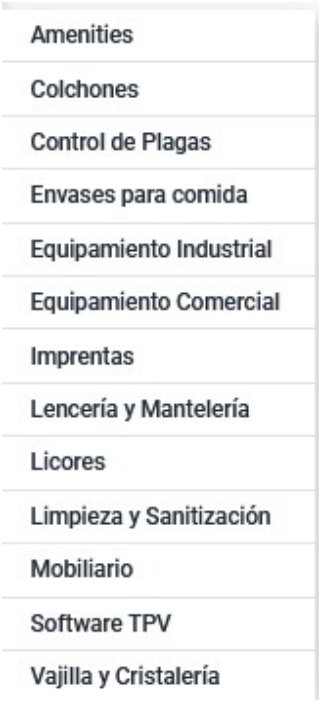
1. ¿Crees que el hotel "La Playa" está utilizando criterios adecuados para la selección de proveedores? ¿Por qué?
2. ¿Consideras que la cercanía geográfica es un criterio relevante en la selección de proveedores para el hotel? ¿Por qué?
3. ¿Crees que la ética y sostenibilidad de las prácticas de los proveedores es importante para el hotel? ¿Por qué?
4. ¿Cómo podría el hotel verificar la capacidad de sus proveedores para cumplir con los plazos de entrega? ¿Crees que es un factor importante en la selección de proveedores? ¿Por qué?
5. ¿Consideras que la evaluación de precios es un factor importante en la selección de proveedores para el hotel? ¿Por qué?
6. ¿Cómo podría el hotel verificar las referencias de sus proveedores? ¿Crees que es un factor importante en la selección de proveedores? ¿Por qué?
7. ¿Cómo podría el hotel evaluar la calidad de los productos y servicios entregados por sus proveedores? ¿Crees que es un factor importante en la selección de proveedores? ¿Por qué?
8. ¿Qué ventajas o desventajas presenta la selección de proveedores locales para el hotel? ¿Crees que deberían considerarse proveedores de otras regiones? ¿Por qué?
9. ¿Cómo podría el hotel asegurarse de que sus proveedores cumplan con los estándares éticos y de sostenibilidad requeridos? ¿Crees que el hotel tiene un papel importante en promover prácticas sostenibles en su cadena de suministro? ¿Por qué?



La importancia de elegir un buen proveedor para tu hotel

9 FEBRERO, 2022 (09:55:52)

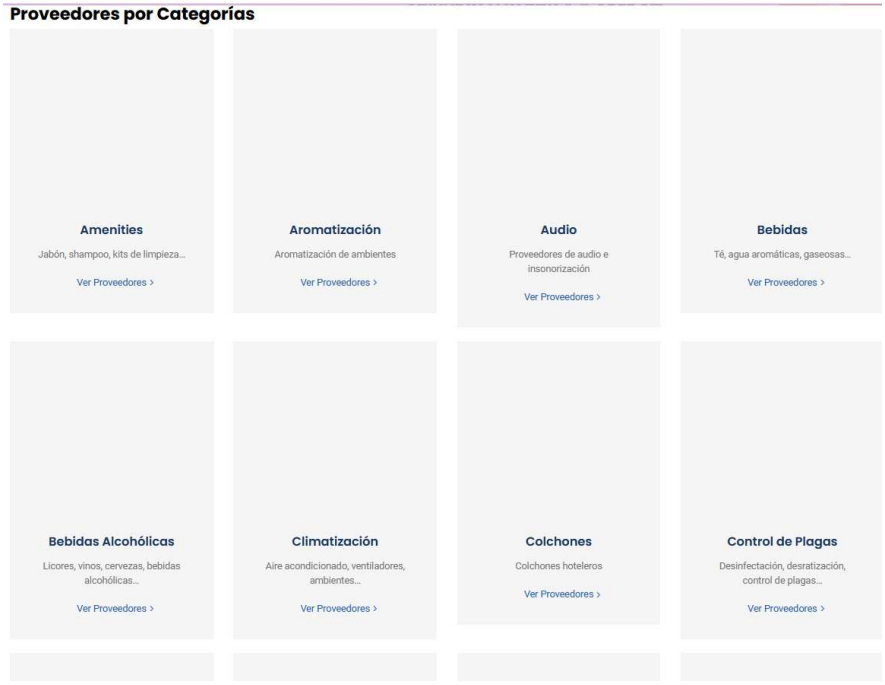
10. ¿Cómo podría el hotel negociar con sus proveedores para obtener los mejores precios y condiciones? ¿Crees que es importante para el hotel obtener precios competitivos? ¿Por qué?



- ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO:

Los aprendices estarán organizados en grupos de tres integrantes, y desarrollan un estudio sobre los proveedores de un hotel existente, utilizando los criterios y pasos estudiados en clase.

Es importante que los estudiantes consideren los diferentes tipos o categorías de los proveedores que deberá incluir dentro del análisis. Para esta actividad deberán entregar en formato escrito, presentación digital, incluyendo al menos 5 tipos de proveedores:



RESULTADO DE APRENDIZAJE Proyectar plan de compra de acuerdo con los requerimientos de las áreas, políticas, presupuesto y procedimientos de la organización.

- ACCIÓN INTERPRETATIVA:

El instructor compartirá a los estudiantes una pequeña introducción sobre los tipos de compras hoteleras, donde los aprendices deberán ejemplificar cada una de las categorías que se desarrollan a continuación:

Tipos de Compras Hoteleras

En la organización hotelera existen muchos tipos de compras, pero las más importantes se señalan a continuación:

- ✓ Compras de Alimentos
- ✓ Compras de Bebidas
- ✓ Compras de Suministros
- ✓ Compras de Mantenimiento
- ✓ Compras de Imprenta
- ✓ Compras por Importación
- ✓ Compras de Equipo de Operaciones

La participación y la evaluación de la actividad deberá realizarse de manera oral y escrita.

- ACCIÓN ARGUMENTATIVA:

¡INVESTIGA!



A partir del ejemplo que se muestra, de qué manera se puede realizar una proyección de compras para un hotel.

1. *Argumenta y define desde la ejemplificación los items que deberán incluirse en la proyección del plan de compras de acuerdo a los requerimientos de las áreas.*

- Identificación de necesidades: Se debe hacer una lista detallada de los productos y servicios que se necesitan para la operación del hotel, considerando los requerimientos de las diferentes áreas, como suministros de limpieza, alimentos y bebidas, equipamiento de cocina, mobiliario de habitaciones, entre otros.

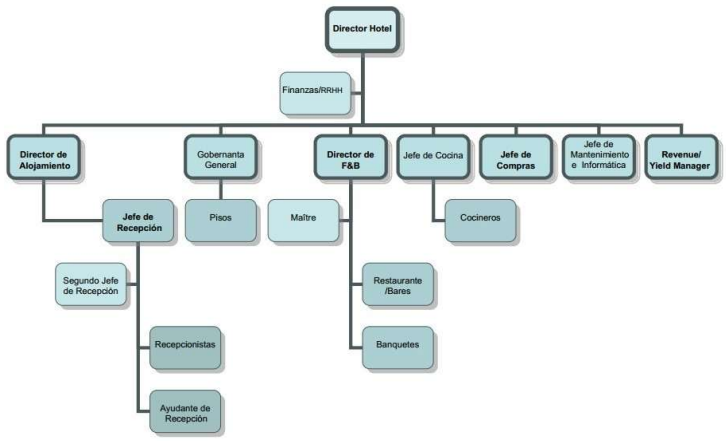
- Análisis de precios: Se debe realizar un análisis detallado de los precios de los productos y servicios requeridos, con el fin de identificar los proveedores más económicos y ajustados al presupuesto disponible.
- Análisis de la demanda: Se debe hacer una proyección de la demanda de los productos y servicios requeridos, considerando factores como la temporada, eventos especiales, y otros factores que puedan afectar la demanda.
- Identificación de ahorros: Se deben identificar oportunidades de ahorro, por ejemplo, mediante la negociación de precios con los proveedores o la identificación de alternativas más económicas.
- Establecimiento de objetivos: Se deben establecer objetivos claros en términos de ahorro de costos, con el fin de medir el éxito del plan de compras y motivar la búsqueda de oportunidades de ahorro.
- Control y seguimiento: Se debe establecer un proceso de control y seguimiento del presupuesto de compras, con el fin de asegurar que se mantenga dentro de los límites establecidos y se puedan identificar oportunidades de mejora.
- Evaluación de resultados: Se debe realizar una evaluación periódica de los resultados obtenidos en términos de ahorro de costos, con el fin de identificar oportunidades de mejora y mantener el plan de compras actualizado y ajustado a las necesidades del hotel.

Los aprendices deberán considerar los siguientes departamentos de un hotel para la proyección del presupuesto:

- Alimentos y bebidas: Esta área incluye los productos necesarios para la preparación de los alimentos y bebidas que se ofrecen en el hotel, como ingredientes, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, suministros de cocina, entre otros.



- Suministros de limpieza: Esta área incluye los productos necesarios para la limpieza y mantenimiento del hotel, como detergentes, desinfectantes, artículos de limpieza y productos de higiene personal.
- Equipamiento de habitaciones: Esta área incluye los productos necesarios para equipar las habitaciones del hotel, como mobiliario, ropa de cama, toallas, artículos de aseo personal, entre otros.
- Equipamiento de cocina: Esta área incluye los productos necesarios para equipar la cocina del hotel, como electrodomésticos, utensilios de cocina, vajilla, cristalería, entre otros.



- Mantenimiento y reparaciones: Esta área incluye los productos y servicios necesarios para el mantenimiento y reparación de las instalaciones del hotel, como herramientas, materiales de construcción,

servicios de plomería, electricidad, carpintería, entre otros.

- Tecnología y comunicaciones: Esta área incluye los productos y servicios necesarios para la gestión de las comunicaciones y tecnología del hotel, como equipos de cómputo, software, servicios de internet y telecomunicaciones.
- Marketing y publicidad: Esta área incluye los productos y servicios necesarios para la promoción y publicidad del hotel, como material publicitario, servicios de diseño gráfico, fotografía, entre otros.
- Suministros de oficina: Esta área incluye los productos necesarios para el funcionamiento de la oficina del hotel, como papel, cartuchos de tinta, suministros de escritorio, entre otros.
- Seguridad y vigilancia: Esta área incluye los productos y servicios necesarios para garantizar la seguridad y vigilancia del hotel, como sistemas de seguridad, equipos de vigilancia, servicios de vigilancia privada, entre otros.

- ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO:
- *Crea un ejemplo en Microsok Excel, sobre una proyección de compras para un hotel que no puede superar los gastos a partir de una cifra brindada por el instructor, considerando al menos 5 departamentos o áreas del hotel.*

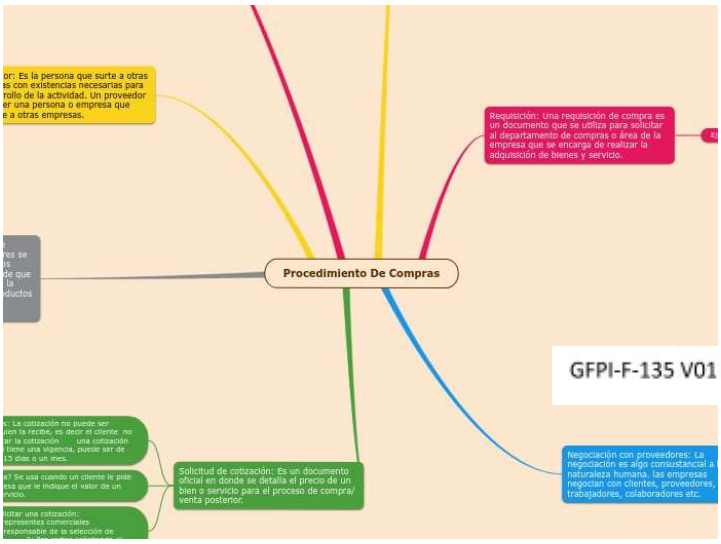
	REAL MES 1	AHORRO 10%	DIFERENCIA
Hab Ocupadas	3.255	3.255	
Consumo Kwh	100.000	90.000	10.000
Kwh/Hab Oc	30,72	27,65	3,07
Coste Kwh	0,18	0,18	0,18
Coste/Hab Oc	5,53	4,98	0,55
Coste Total	18.000	16.200	**1.800**
Inversión	**6.000**	ESTE ES EL PRESUPUESTO	
ROI	**3,33**	SOBRE EL MES 1	

- ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO:

Construye un mapa conceptual sobre la proyección del plan de compras, considerando, los requerimientos de las áreas, políticas, presupuesto y procedimientos de la organización.

Para la construcción del mapa conceptual deberá incluir los siguientes puntos:

1. ¿Qué es un plan de compras y para qué sirve?
2. ¿Cuáles son los requerimientos de las diferentes áreas de la organización para la realización del plan de compras?
3. ¿Cómo se establecen las políticas de compras en una organización y qué aspectos deben contemplar?



4. ¿Qué factores influyen en la elaboración del presupuesto para el plan de compras?
5. ¿Cuáles son los procedimientos que se deben seguir para la selección de proveedores y la adquisición de productos y servicios?
6. ¿Cómo se establecen los criterios de evaluación de proveedores y qué aspectos se deben considerar?
7. ¿Cómo se realizan las negociaciones con proveedores y cuáles son las mejores prácticas para lograr acuerdos beneficiosos para ambas partes?
8. ¿Cómo se lleva a cabo el seguimiento y control del plan de compras, y qué herramientas se utilizan para ello?
9. ¿Cuáles son los posibles riesgos y obstáculos que se pueden presentar durante el proceso de compras y cómo se pueden gestionar?
10. ¿Cómo se pueden optimizar los procesos de compras para lograr una gestión más eficiente y efectiva?

ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA

Una vez desarrolladas las actividades de apropiación del conocimiento, aplicará la actividad de proyecto: Caracterizar la operación del establecimiento de alojamiento con base en estándares de calidad y normativa, que aportará al proyecto formativo: COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS BAJO ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD; esta actividad será realizada en grupos de trabajo asignados para el proyecto formativo en donde presentarán las evidencias de la siguiente forma.

Resultado de Aprendizaje	Evidencia del Proyecto
• Gestionar compras de acuerdo con plan, presupuesto y políticas de la organización • Seleccionar proveedores conformes con procedimientos técnicos, criterios de evaluación y políticas. • Proyectar plan de compra de acuerdo con los requerimientos de las áreas, políticas, presupuesto y procedimientos de la organización.	**1.** CONOCIMIENTO Y PRODUCTO: Implementación de un programa de desarrollo de proveedores: el Tecnólogo en Análisis de Compras y Selección de Proveedores podría diseñar e implementar un programa de desarrollo de proveedores para el Tecnólogo de Coordinación de Servicios Hoteleros. Este programa podría incluir la capacitación de los proveedores en los requisitos técnicos y de calidad del Tecnólogo de Coordinación de Servicios Hoteleros, así como la implementación de herramientas para la gestión de pedidos y la evaluación del desempeño de los proveedores. También se podría incluir la promoción de la responsabilidad social corporativa entre los proveedores, como por ejemplo, la implementación de prácticas sostenibles.

	2. PRODUCTO: Diseño e implementación de un sistema de gestión de compras: el Tecnólogo en Análisis de Compras y Selección de Proveedores podría diseñar e implementar un sistema de gestión de compras para el Tecnólogo de Coordinación de Servicios Hoteleros. Este sistema podría incluir procedimientos técnicos, criterios de evaluación y políticas para la selección de proveedores, así como herramientas para la gestión de los pedidos y la evaluación del desempeño de los proveedores. 3. DESEMPEÑO: Evaluación de proveedores: el Tecnólogo en Análisis de Compras y Selección de Proveedores podría realizar una evaluación de los proveedores actuales del Tecnólogo de Coordinación de Servicios Hoteleros. Esta evaluación podría incluir la evaluación de la calidad de los productos y servicios entregados por los proveedores, la evaluación de la capacidad de los proveedores para cumplir con los requisitos técnicos y la evaluación del desempeño financiero de los proveedores.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional
Materiales:

Materiales de formación	Cantidad de recursos
Resma de papel	1
Lápices	35
Marcador recargable Negro	2

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Cuestionario sobre los procesos y técnicas de selección de proveedores. Evidencias de Producto: Plan de compras y selección de proveedores aplicando los procesos y técnicas vistas en clase. Evidencias de Desempeño: Argumenta a través de presentaciones orales los conceptos necesarios para las diferentes decisiones que se deben tomar en el sector hotelero con la finalidad de promover asertividad la ejecución de las diferentes operaciones del hotel.	GESTIÓN DEL PLAN DE COMPRAS: ☐ Consolida pedidos de acuerdo con requisiciones, inventarios existentes y políticas de compra. ☐ Formaliza pedidos según órdenes y políticas de compra. ☐ Coordina el recibo de pedidos de acuerdo con órdenes de compra y procedimiento técnico. ☐ Reporta novedades de compra según procedimiento y sistema de información previsto SELECCIÓN DE PROVEEDORES: ☐ Construye base de datos de proveedores con base información recolectada y plan de compras. ☐ Escoge proveedores de acuerdo con criterios de selección, proceso de negociación y normatividad. ☐ Contrata proveedores de acuerdo con la política de compras, normativa comercial y plan de compra. PROYECTO DEL PLAN DE COMPRAS: ☐ Determina la forma de compra de productos según especificaciones	INSTRUMENTO: Cuestionario – Conocimiento TÉCNICA: Formulación de preguntas. INSTRUMENTO: Lista de Chequeo. TÉCNICA: Valoración del producto. INSTRUMENTO: Lista de Chequeo. TÉCNICA:. Observación.

	estándar, grupo de inventario y políticas del establecimiento. ☐ Establece las necesidades de compra de acuerdo con los inventarios de cada área, las especificaciones estándar y los pronósticos del establecimiento. ☐ Planea las compras del área o establecimiento según presupuesto, necesidades de inventarios y estructura.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Compras: El proceso de adquirir bienes o servicios necesarios para el funcionamiento de una empresa.

Proveedor: Un individuo o empresa que suministra bienes o servicios a otra empresa.

Solicitud de Propuestas (RFP): Un documento que se envía a proveedores potenciales para solicitar información sobre sus productos o servicios y sus precios.

Evaluación de proveedores: El proceso de evaluación de los proveedores potenciales en función de una serie de criterios, como la calidad de los productos, el tiempo de entrega, los precios y la capacidad de cumplir con los requisitos de la empresa.

Selección de proveedores: El proceso de elegir un proveedor que cumpla con los criterios y requisitos establecidos por la empresa.

Análisis de costo-beneficio: Un análisis que compara los costos de una solución o acción con los beneficios esperados.

Contrato: Un acuerdo legal entre una empresa y un proveedor que establece los términos y condiciones de la relación comercial.

Control de inventario: El proceso de seguimiento y gestión de los niveles de inventario para garantizar que la empresa siempre tenga suficientes existencias.

Gestión de compras: La gestión de todos los aspectos del proceso de compras, desde la identificación de las necesidades hasta la selección de proveedores y la negociación de contratos.

Términos de pago: Los términos y condiciones acordados entre la empresa y el proveedor en relación con el pago de los productos o servicios.

Plazo de entrega: El tiempo acordado entre la empresa y el proveedor para la entrega de los productos o servicios.

Acuerdo de nivel de servicio (SLA): Un acuerdo que establece los niveles de servicio que un proveedor debe cumplir en relación con los productos o servicios suministrados.

Negociación de contratos: El proceso de negociación de los términos y condiciones del contrato con un proveedor potencial.

Evaluación de desempeño de proveedores: El proceso de evaluación del desempeño de un proveedor en relación con los criterios acordados, como la calidad del producto, el tiempo de entrega y el cumplimiento de los términos del contrato.

Requisiciones de compra: Los documentos internos que se utilizan para solicitar la compra de bienes o servicios.

Pedido de compra: El documento emitido por la empresa para solicitar la compra de bienes o servicios a un proveedor.

Aprobación de la orden de compra: El proceso de aprobación de un pedido de compra antes de que se envíe al proveedor.

Cumplimiento del pedido: El proceso de asegurar que se entreguen los productos o servicios solicitados según lo acordado.

Retorno de inversión (ROI): La medida del beneficio económico que se obtiene de una inversión en relación con los costos.

Seguimiento del pedido: El proceso de seguimiento de los pedidos para garantizar que se entreguen en el plazo acordado y según las especificaciones acordadas

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Intercontinental Hotels Group: http://www.ichhotelsgroup.com
- Hilton Hotels: http://www.hilton.com
- Title:Departamentos de un Hotel by Luis Manuel Ramallo Peña Website title:Prezi URL:https://prezi.com/siyqq98hhun-/departamentos-de-un-hotel/
- Title:Proceso de seleccion de proveedores. by estelios aretos Website title:Prezi URL:https://prezi.com/mcfye2q_20bx/proceso-de-seleccion-de-proveedores/
- Title:Los 4 factores que te ayudarán a elegir proveedores para el abastecimiento de tu hotel - Por Luigi Mottura Website title:Hotevia

URL:https://hotevia.info/los-4-factores-que-te-ayudaran-a-elegir-proveedores-para-el-abastecimiento-de-tu-hotel-por-luigi-mottura/

- Title:Evalúe a sus Proveedores | Gestión Hotelera. | HOSTELERÍA ECUADOR Website title:Hosteleria Ecuador URL:https://hosteleriaecuador.com/evalue-a-sus-proveedores/

- SELECCIÓN DE PROVEEDORES: https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/028311_la-importancia-de-elegir-un-buen-proveedor-para-tu-hotel.html

- Title:Dirección y Gestión Hotelera: El proceso de compras Website title: CEUPE URL:https://www.ceupe.com/blog/direccion-gestion-hotelera-proceso-compras.html

- Otras fuentes:

- Hotelier Magazine: Es una publicación en línea que cubre noticias y tendencias del sector hotelero. Incluye secciones sobre compras y proveedores, donde se pueden encontrar artículos sobre estrategias de compras, consejos para seleccionar proveedores, y más. El sitio web es https://www.hoteliermagazine.com/.
- Hotel News Now: Es una publicación en línea que cubre noticias y tendencias del sector hotelero en todo el mundo. Incluye secciones sobre compras y proveedores, donde se pueden encontrar artículos sobre tendencias en compras, estrategias de abastecimiento, y más. El sitio web es https://www.hotelnewsnow.com/.

- Hospitality Net: Es un portal de noticias y recursos para el sector hotelero. Incluye una sección dedicada a compras y proveedores, donde se pueden encontrar noticias sobre productos y servicios para hoteles, así como artículos sobre estrategias de compras. El sitio web es https://www.hospitalitynet.org/.

- Global Hospitality Portal: Es un directorio de proveedores para la industria hotelera, donde se pueden encontrar proveedores de productos y servicios para hoteles en todo el mundo. El sitio web es https://www.globalhospitalityportal.com/.

- Hoteles Boutique de México: Es una organización dedicada a promover y apoyar a los hoteles boutique en México. Incluye una sección sobre compras y proveedores, donde se pueden encontrar artículos sobre tendencias en compras y consejos para seleccionar proveedores. El sitio web es https://www.hotelesboutique.com/.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Cindy Carolina Grajales Baquero	Instructora	Centro de Comercio y Turismo	Febrero 28 de 2024.

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

FICHA:	NIVEL:	PROGRAMA DE FORMACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	
2910579	TECNOLOGO	COORDINACIÓN SERVICIOS HOTELEROS	621600	1	
AMBIENTE:		GESTOR DE PROYECTO/DIRECTOR DE GRUPO:	INICIO FICHA:	FIN LECTIVA	TERMINACION
AMBIENTE 2 HOT.		CARLOS FERNANDO NAUSSAN			
CÓDIGO PROYECTO:		PROYECTO FORMATIVO:			

HORA		LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	
6:00 AM	6:30 AM							
6:30 AM	7:00 AM							
7:00 AM	7:30 AM	Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto - **CAROLINA GRAJALES BAQUERO**	Supervisar procesos de producción de acuerdo con procedimientos técnicos - **CARMENZA QUINTERO DE LEÓN**	Calcular costos de operación de acuerdo con métodos - **CARLOS FERNANDO NAUSSAN**	Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión - **CARMENZA QUINTERO**	Supervisar procesos de producción de acuerdo con procedimientos técnicos - **CARMENZA QUINTERO DE LEÓN**		
7:30 AM	8:00 AM							
8:00 AM	8:30 AM							
8:30 AM	9:00 AM							
9:00 AM	9:30 AM							
9:30 AM	10:00 AM							
10:00 AM	10:00 AM							
10:30 AM	11:00 AM							1
11:00 AM	11:30 AM	Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión - **CARMENZA QUINTERO DE LEÓN**	IMPLEMENTAR REQUISITOS NORMATIVOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS - **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**	Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto - **CAROLINA GRAJALES BAQUERO**	IMPLEMENTAR REQUISITOS NORMATIVOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS - **CARLOS FERNANDO NAUSSAN**		
11:30 AM	12:00 PM							
12:00 PM	12:00 PM							
12:30 PM	1:00 PM							
1:00 PM	1:30 PM							
1:30 PM	2:00 PM							
2:00 PM	2:30 PM							
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							
6:00 PM	6:30 PM							2
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							
9:00 PM	9:30 PM							
9:30 PM	10:00 PM							

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Servicio de recepción hotelera.
- **Código del programa de formación:** 633400.
- **Nombre del proyecto:** Prestación del servicio de recepción hotelera bajo estándares de calidad y sostenibilidad.
- **Fase del proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de proyecto:** Realizar el registro de llegada y salida del huésped según protocolos de servicio, normatividad vigente y requisitos legales.
- **Competencias:**

  Técnicas:
  - 260201067 - Reservar servicios de acuerdo con procedimiento técnico.
  - 260201066 - Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica.

  Transversales:
  - 230101507 - Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de Actividad Física en los contextos productivos y sociales.

  - 210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

  Claves:
  - 240202501 - 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.

- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**

  Técnicos:
  - 260201067-03 - Operar *software* hotelero de acuerdo con manuales de operación y procedimientos establecidos.

  - 260201066-01 - Realizar *check-in* al huésped de acuerdo con protocolos de servicios, procedimientos técnicos y normatividad.
  - 260201066-02 - Brindar información turística del destino según el contexto local.
  - 260201066-03 - Atender en lengua inglesa los servicios de recepción hotelera empleando estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma.

  Transversales:
  - 230101507-01 - Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.
  - 230101507-02 - Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.
  - 230101507-03 - Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.

- 230101507-04 - Implementar un plan de Ergonomía y Pausas Activas según las características de la función productiva.

- 210201501-01 - Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.
- 210201501-02 - Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.
- 210201501-03 - Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.
- 210201501-04 - Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

Claves:

- 240202501-04 - Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias pasadas.

- **Duración de la guía:** 504 horas.

  - Técnicas: 384 horas.
  - Claves: 24 horas.
  - Transversales: 96 horas.

2. PRESENTACIÓN

La presente guía le permite al aprendiz desarrollar la tercera fase del proyecto formativo: la ejecución. En esta podrá integrar temáticas que ayudarán a conocer el uso de tecnología, realizar los procesos de registro y salida de clientes, brindar información en español e inglés y el manejo de valores en la caja de recepción.

Con la apropiación de este conocimiento, logrará las aptitudes necesarias para desempeñar el cargo de recepcionista de hotel y desarrollar el trabajo de forma técnica. Así mismo, se integra a esta guía de aprendizaje la competencia que posibilita ejercer los derechos fundamentales del trabajo en el marco de la Constitución Política de Colombia de 1991 y los convenios internacionales.

De igual manera desde la competencia de actividad física, en el proceso de formación profesional integral, se entregan herramientas que propician la cualificación de los aprendices para un desempeño idóneo en el mundo del trabajo y en el mundo de la vida. En este contexto, fortalecer las competencias biofísicas tiene como finalidad el mejoramiento de la calidad de vida, mediante la adopción de un estilo de vida saludable y el logro de las condiciones físicas requeridas en el desempeño laboral. Este logro supone el desarrollo de la psicomotricidad propia del área de trabajo, el manejo adecuado de la postura corporal en los ámbitos de espacio-tiempo, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

No menos importante para la integración transdisciplinar se abordan las competencias de inglés como una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social donde se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las cuatros (4) habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de

conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma y sobre todo con la finalidad de atender bien aquellos clientes que requieren del sector hotelero.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía, contará con el acompañamiento de los instructores asignados al programa, los cuales de forma continua y permanente lo orientarán con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

Los instructores programaron encuentros de asesoría virtual, para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades. Es importante que organice su tiempo, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar y explorar los materiales de estudio del programa. Por consiguiente, se presentan cada una de las acciones de aprendizaje que le permitirán desarrollar lo anteriormente mencionado.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de **ejecución** del proyecto formativo **"Prestación del servicio de recepción hotelera bajo estándares de calidad y sostenibilidad"**.

- **Actividad de reflexión inicial.**

Con el fin de que se conozca hasta dónde se ha avanzado en el campo de la tecnología en lo que tiene que ver con manejo de reservas y el impacto que esto ha tenido para el sector hotelero, especialmente en el sector turístico, donde está en una etapa importante en el manejo de optimización del tiempo de recepción de turistas o clientes a un hotel, atendiendo con calidad y bajo los estándares que haya impuesto la organización.

Por lo que lo invitamos a reflexionar y teniendo en cuenta sus conocimientos previos sobre este tema, participe en el foro creado por su instructor resolviendo las siguientes preguntas:

1. ¿Considera que la tecnología ha generado ayuda al sector hotelero en lo que tiene que ver con recepción de clientes?

2. ¿Cree que la operación de reservas es clave para la sostenibilidad de un hotel?

3. ¿Cómo se imagina el futuro del servicio de reservas, cuando cada día se implementan nuevos controles y formatos para diligenciar al ingresar a un hotel?

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo(a) y motivarlo(a) en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable, pero sí le sirve de insumo para comenzar contextualizado de lo que se abordará en esta guía de aprendizaje.

3.1. Actividades de aprendizaje de la competencia técnica: Reservar servicios de acuerdo con procedimiento técnico (260201067).

Dentro de la reserva de servicios se integra y maneja el *software* que permite la funcionalidad del sistema hotelero, por tanto, es importante que el aprendiz pueda trabajar colaborativamente, de forma tal que pueda comprender el orden lógico que presentan las reservas.

3.1.1 Actividad de aprendizaje GA3-260201067-AA1. Registrar la reserva de acuerdo con procedimientos técnicos y políticas de servicio utilizando software de gestión hotelera

El objetivo de esta actividad de aprendizaje es lograr entender cuál es la estructura y funcionalidad de un sistema PMS, así como el orden los pasos que se deben tener en cuenta al momento de generar una reserva.

Duración: 96 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"*Software* hotelero y las reservaciones en hoteles".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-260201067-AA1-EV01. Cuestionario: funcionalidades del *software* de gestión hotelera**

Para conocer los temas que le permitirán desarrollar esta evidencia debe remitirse al componente formativo **"*Software* hotelero y las reservaciones en hoteles"**. De manera autónoma debe leer y contextualizar los temas que integran el componente formativo para entender la estructura y funcionalidad de un sistema PMS hotelero.

Conforme equipos de trabajo de tres (3) integrantes y organicen una sesión en línea, utilizando la aplicación de su preferencia, donde exprese conceptos a través de la pregunta y promueva el diálogo con sus compañeros para mayor comprensión y conceptualización de los temas tratados. Finalmente, resuelva el cuestionario relacionado para esta evidencia, el cual está disponible en la plataforma virtual, en la fecha que le indique su tutor.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** evaluación en línea.
- **Formato:** LMS.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario: funcionalidades del *software* de gestión hotelera. GA3-260201067-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA3-260201067-AA1-EV02. Video - Tutorial: procedimiento para elaboración de reservas utilizando *software* hotelero.**

Los temas consignados en el componente formativo **"*Software* hotelero y las reservaciones en hoteles",** le ayudarán a comprender el ciclo lógico de una reserva.

Además, para que usted pueda apropiar el conocimiento, en grupos de tres personas, tome el ciclo de reserva, elabore un guion y en un editor de video, como Windows *Movie Maker*, *Open Shoot* (https://www.openshot.org/es/) o el de su preferencia, realice un video de máximo 3 minutos, que muestre el paso a paso de la elaboración de reservas en un sistema PMS. Para esta tarea puede usar fragmentos de video descargados de internet, fotografías y textos. La idea del ejercicio es generar una simulación lo más exacta posible de cómo sería el proceso en la vida real.

Finalmente, elabore un informe de la realización del proceso, con sus impresiones y súbalo junto al video en la plataforma virtual, en la fecha que le indique su instructor.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video tutorial.
- **Formato:** clip del video o URL.
- **Extensión:** máximo 3 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video - Tutorial: procedimiento para elaboración de reservas utilizando *software* hotelero. GA3-260201067-AA1-EV02.**

3.2. Actividades de aprendizaje de la competencia técnica: Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica (260201066).

Es indispensable conocer la normativa que regula la naturaleza jurídica de los hoteles, así como los componentes, obligaciones, derechos y otros aspectos propios al momento de la recepción de los diversos clientes, sean nacionales o extranjeros, a nivel de grupo, clientes VIP, o con diferentes condiciones de inclusión que merecen ser considerados al momento de hacer registros.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA3-260201066-AA1. Identificar los procedimientos del área de recepción

El objetivo de esta actividad consiste en revisar un caso puntual y entregar el desarrollo de un ejercicio práctico donde se involucre, entre otros aspectos, la normativa para el manejo de clientes nacionales, extranjeros y de grupos.

Duración: 32 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Principios normativos".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA3-260201066-AA1-EV01. Estudio de caso: normatividad para manejo de huéspedes y extranjeros**

Usted recibe el turno de 2.00 p. m. a 10.00 p.m. y su compañero le informa sobre las siguientes actividades pendientes:

Se recibe el grupo de la Universidad del Valle, el cual está conformado por 50 personas y un líder, en la mañana han realizado *check-in* 25 personas, las personas faltantes informan llegar a las 4.00 p. m. por dificultades en la vía. Llegada las 4.00 p. m. de la tarde se presenta el resto del grupo, se les hace entrega de las tarjetas de cada habitación y se procede a registrar al grupo. Dentro del grupo hay dos personas de nacionalidad ecuatoriana.

Llegado el día de salida de los huéspedes, se reciben las habitaciones, se aplica el protocolo de despedida y se acompaña al grupo para apoyar el manejo de equipajes. Al analizar la cuenta del grupo de la universidad, el acuerdo era el pago 8 días después de finalizar la estadía, como soporte se debía anexar las tarjetas de registro hotelero previamente firmadas por cada integrante, sin embargo, al momento de revisar las tarjetas de registro, hacían falta la siguiente información:

- Firma del huésped.
- Tarifa promedio.
- Número de la habitación.
- Nacionalidad.
- Fecha de entrada.
- Fecha de salida.

A criterio propio, usted como futuro recepcionista reflexione e indique lo siguiente:

a. Las implicaciones legales que podría tener el establecimiento por falta de la información en el registro hotelero.
b. Las falencias que existen por parte de la recepcionista, al momento de manejar la documentación e información del grupo. Enumere paso a paso que habría hecho usted para que la novedad no se presentara.
c. ¿En el cobro del servicio hotelero, la falta de firma e información daría lugar para que la empresa tomara la decisión de no querer pagar? Justifique su respuesta.

Contemplar las conclusiones considerando los siguientes conceptos:

- ✓ Registro hotelero: naturaleza jurídica, componentes, obligaciones y derechos del hotelero.
- ✓ Obligaciones y derechos del huésped.
- ✓ Decreto 1964 del 6 de diciembre de 2016.
- ✓ Normatividad u obligaciones para el registro de datos del huésped.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con las conclusiones del análisis del estudio de caso.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Estudio de caso: normatividad para manejo de huéspedes y extranjeros. GA3-260201066-AA1-EV01.**

3.2.2 Actividad de aprendizaje GA3-260201066-AA2. Registrar huéspedes conociendo procedimiento y normatividad.

El objetivo de esta actividad consiste en apropiarse de los procedimientos a realizar un flujograma teniendo en cuenta los protocolos de gestión interno que se realizan al momento de recepcionar un cliente utilizando el idioma inglés y español.

Duración: 64 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"*Front office: Check-in*".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-260201066-AA2-EV01. Flujograma: protocolo interno en el área de recepción.**

El diagrama de flujo o flujograma es una herramienta utilizada para presentar la secuencia de las actividades dentro de un proceso. Por tanto, para desarrollar esta evidencia, consulte la información presentada en el componente formativo relacionado y aprópiate de la información en relación con el procedimiento técnico para registro de huéspedes:

- Individuales.
- Grupos.
- Extranjeros.
- VIP.
- Auto ch*eck-in.*

Posteriormente, escoja un procedimiento del listado anterior y elabore un flujograma, para lo cual se recomienda consultar la Norma ISO 9001 (calidad) simbología utilizada en la construcción de flujogramas https://iso9001calidad.com

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** flujograma.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.

- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Flujograma: protocolo interno en el área de recepción**. **GA3-260201066-AA2-EV01**.

- **Evidencia GA3-260201066-AA2-EV02. Video - Tutorial: simulación procedimiento técnico de registro del huésped en el hotel.**

El objetivo de esta evidencia consiste en la realización de un video donde se visualice el procedimiento llevado a cabo cuando se hace el registro de un cliente. Para la elaboración del video usted debe desarrollar el rol de recepcionista de un hotel y realizar el procedimiento de registro del huésped. Para ello tenga en cuenta lo siguiente:

Situación: el Sr. Harris es extranjero y viaja por motivos de trabajo, llega al hotel sin reserva y es primera vez que ingresa al hotel. Se alojará por dos noches, pero es posible que amplíe su estadía y llegue una persona adicional a su habitación.

Nota: tome un hotel de su ciudad como referencia, tenga presente las técnicas de comunicación verbal y demuestre su habilidad en estar entregando el producto que están solicitando, informe la tarifa y los servicios que el hotel ofrece. Recuerde los protocolos internos que se mencionan en el componente formativo ***"Front office: Check-in".***

El video debe publicarse en la aplicación https://www.facebook.com/formedia/solutions/facebook-live y compartir el enlace para acceder a este, a través del espacio disponible en la plataforma virtual. Tenga presente saludar y dar la bienvenida al cliente de acuerdo con los protocolos del servicio, considere las necesidades que el cliente tiene y de una respuesta acertada, tenga presente los procedimientos técnicos, informe tarifas, planes y descuentos, alternativas de acomodación de acuerdo con la necesidad que identifica en el cliente. Utilice un manejo adecuado del lenguaje verbal y no verbal durante la prestación del servicio, promueva los productos y servicios complementarios del hotel de acuerdo con las necesidades y deseos de los clientes en inglés y español.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video tutorial.
- **Formato:** mp4.
- **Extensión:** entre 5 y 7 minutos
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video - Tutorial: simulación procedimiento técnico de registro del huésped en el hotel. GA3-260201066-AA2-EV02.**

3.2.3 Actividad de aprendizaje GA3-260201066-AA3. Identificar, clasificar y caracterizar los componentes del turismo para comunicar o facilitar información turística.

La información turística tiene relación directa con la prestación de servicios; no obstante, el turismo es una actividad con gran variedad de campos de acción. Debido a esto, el propósito de esta actividad de aprendizaje es que se encuentre en capacidad de identificar y clasificar la información necesaria para

comunicar adecuadamente al cliente en un contexto específico aplicando protocolos de servicio. Junto con la práctica es necesario que desarrolle un lenguaje eficiente de la información que proporciona.

Duración: 96 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Sistema turístico: atractivo, facilidades, accesibilidad y servicios".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-260201066-AA3-EV01. Infografía: relación servicios turísticos y hotelería.**

Para la prestación de servicios turísticos es necesario conocer el funcionamiento del sistema turístico, conformado por cinco subsistemas: estructura turística (planta turística), infraestructura turística, superestructura turística, oferta turística y demanda turística.

Para desarrollar esta evidencia, diseñe una infografía donde se relacionen los cinco subsistemas. Para la elaboración de la infografía se puede apoyar con imágenes disponibles en la red, pero haciendo las respectivas referencias y respetando los derechos de autor; así mismo, puede hacerlo desde una de las aplicaciones para elaboración de infografías, por ejemplo: https://www.canva.com o cualquiera de su preferencia.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** infografía
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía: relación servicios turísticos y hotelería. GA3-260201066-AA3-EV01**.

- **Evidencia GA3-260201066-AA3-EV02. Cartografía (mapa) de desplazamiento por su localidad.**

Producto turístico: lo integra la sumatoria de los atractivos turísticos, los servicios de la planta turística y la accesibilidad dentro de un destino, que integrados logran satisfacer las necesidades y motivaciones del turista. Todos estos elementos que conforman el producto turístico se resumen en: atractivos turísticos, servicios o planta turística, accesibilidad.

Por tanto, para cumplir con esta evidencia, analice una serie de rutas de desplazamiento de su localidad, las cuales tendrán un punto de llegada y un punto de salida, esquematizando en un plano la ruta a realizar, esa ruta deberá contener puntos de referencia: atractivos turísticos, servicios o planta turística, accesibilidad. Se deberán trabajar los siguientes conceptos

- Ubicación espacial: concepto, puntos cardinales.
- Técnicas de ubicación y orientación.
- Puntos de referencia en el destino, mapa turístico.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cartografía. En el documento debe incluir la imagen de la cartografía, además si es el caso el enlace a la dirección URL donde esté publicado según la herramienta utilizada.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cartografía (mapa) de desplazamiento por su localidad. GA3-260201066-AA3-EV02.**

- **Evidencia GA3-260201066-AA3-EV03. Mapa mental: cadena de valor de la hotelería como dinámica turística.**

Elabore un mapa mental sobre la cadena de valor de la hotelería como dinámica turística, desde su rol como aprendiz. Es necesario conocer a qué hace referencia la cadena de valor en la hotelería; deberá elaborar para un turista un mapa mental de la cadena valor de su región abarcando los siguientes componentes:

- Planificación del viaje.
- Transporte.
- Hospedaje.
- Alimentación.
- Actividades.
- Experiencia.

Para la realización del mapa mental se recomienda consultar las orientaciones presentadas en el documento anexo: **"Guia_para_hacer_mapa_mental"**, disponible en la plataforma virtual. Además, puede utilizar una de las aplicaciones disponibles en la red, por ejemplo: https://www.mindmeister.com. Para desarrollar esta evidencia, recuerde consultar la información presentada en el componente formativo **"Sistema turístico: atractivo, facilidades, accesibilidad y servicios".**

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa mental.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental: cadena de valor de la hotelería como dinámica turística. GA3-260201066-AA3-EV03.**

3.2.4 Actividad de aprendizaje GA3-260201066-AA4. Informar al huésped los servicios y facilidades del hotel e información turística, empleando estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma.

El objetivo de esta actividad es crear un portafolio de servicio que dé cuenta de aquellos atractivos turísticos que pueden ser ofertados en la localidad donde se encuentra hospedado el cliente.

Duración: 40 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Inglés básico para servicio de recepción".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-260201066-AA4-EV01. Guion atención al cliente con información del portafolio de servicios y atractivos turísticos locales.**

Para esta evidencia debe recurrir a su creatividad emulando la siguiente situación:

Huéspedes extranjeros llegan al *counter* del hotel y le piden que los guíe respecto de los atractivos locales y sitios recomendados de la ciudad.

Para ello, se requiere crear un guion en lengua inglesa, el cual debe entregar en un documento escrito, pero además debe grabarlo y subir el archivo de audio, emulando la situación propuesta.

Debe esforzarse por tener una buena y clara pronunciación en el audio. Este guion y audio deben tener una duración máxima de sesenta (60) segundos.

Para ayudar a la realización del guion, puede consultar el enlace: https://leo.uniandes.edu.co/index.php/menu-escritura/disciplina/77-periodismo/105-guia-para-la-elaboracion-de-guiones-audiovisuales

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** guion y audio.
- **Formato:** documento PDF y archivo de audio.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Guion atención al cliente con información del portafolio de servicios y atractivos turísticos locales. GA3-260201066-AA4-EV01.**

- **Evidencia GA3-260201066-AA4-EV02. Infografía: estructura de cargos y funciones área de recepción en lengua inglesa.**

Apreciado aprendiz, las estructuras organizacionales son esquemas ordenados que ayudan a entender funcionalmente las organizaciones. Estas varían de acuerdo con el tamaño y tipo de organización. Con base en este postulado y la información consignada en el componente formativo relacionado en esta actividad, presente en formato de infografía y de la forma más completa y creativa posible un esquema organizacional del área de recepción del hotel. Tome como modelo un organigrama de un hotel de gran tamaño, como el que se presenta en el anexo **"Organization_Chart".** También es válido hacer consultas en internet acerca de diferentes esquemas organizacionales, recuerde que debe citar la bibliografía consultada.

Para ayudar al desarrollo de esta actividad, hay diferentes herramientas en línea como:

- ✓ **Genially:** https://genial.ly/es
- ✓ **Canva:** https://www.canva.com/

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** infografía.
- **Formato:** PDF o enlace de publicación de la infografía.
- **Extensión:** libre
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía: estructura de cargos y funciones área de recepción en lengua inglesa. GA3-260201066-AA4-EV02.**

- **Evidencia GA3-260201066-AA4-EV03. Presentación digital: áreas y servicios del hotel.**

Para conocer los temas que le permitirán desarrollar esta evidencia debe remitirse al componente formativo ya relacionado. La evidencia consiste en escoger un área del hotel y buscar material gráfico en internet (fotos) de estas áreas en hoteles y con ese material organizar de manera individual una presentación interactiva digital, donde exponga los componentes del área escogida.

En internet hay múltiples plataformas que se pueden utilizar para este propósito, entre las que se encuentran:

- ✓ Knovio: https://knovio.com/
- ✓ Prezi: https://prezi.com/es/
- ✓ Emaze: https://www.emaze.com/es/

Puede usar la que sea de su elección o cualquier otra. Lo importante es que la presentación sea lo más completa y detallada posible, el objetivo es que usted y sus compañeros afiancen el conocimiento propuesto. Recuerde también que la presentación debe ser socializada.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** presentación digital.
- **Formato:** presentación (.PPT) o equivalente.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación digital: áreas y servicios del hotel. GA3-260201066-AA4-EV03**.

3.2.5. Actividad de aprendizaje GA3-260201066-AA5. Definir y enunciar portafolio de servicios en lengua inglesa.

El proceso de reservas es el inicio del contacto con el huésped y que, de una buena reserva, se desprende una buena estadía. Al ser una actividad en lengua extranjera es muy importante la gramática usada en la redacción y la ortografía.

Duración: 16 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"*Check-in*: process complementary services".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-260201066-AA5-EV01. Infografía servicios y tarifas del hotel en lengua inglesa.**

Apreciado aprendiz, las estructuras tarifarias de los hoteles, son un tema cada vez más relevante, como hemos visto a través de varios contenidos con el aumento de las transacciones por internet, las estructuras tarifarias se han vuelto más públicas, más dinámicas y difíciles de controlar.

Con esto en mente y con base en el contenido del componente formativo relacionado, presente en formato de infografía y de la forma más explícita un esquema tarifario para que el personal de recepción tenga la información de tarifas en forma fácil y comprensible.

Para ayudar al desarrollo de esta evidencia, hay diferentes herramientas en línea como:

- ✓ Genially: https://genial.ly/es
- ✓ Canva: https://www.canva.com/
- ✓ Venngage: https://es.venngage.com/

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** infografía.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía servicios y tarifas del hotel en lengua inglesa. GA3-260201066-AA5-EV01.**

3.2.6. Actividad de aprendizaje GA3-260201066-AA6. Realizar reservaciones en lengua inglesa.

El objetivo de esta actividad consiste en representar los de reservas hoteleras tanto individual, como de grupo en lengua inglesa.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo ***"Check-in: process complementary services".***

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje

- **Evidencia GA3-260201066-AA6-EV01. Diagrama de proceso de reservas hoteleras individuales y de grupo.**

Apreciado aprendiz, en esta ocasión y con el fin de cumplir con esta evidencia, debe hacer uso de los diagramas de procesos para poder entender de una forma simple el procedimiento y entender todas las posibles variables de las reservas hoteleras y sus respectivas acciones.

Por lo anterior, debe elaborar un diagrama de proceso de una reserva hotelera para una sola persona y un diagrama de proceso de reserva para un grupo.

Para la construcción de los diagramas de proceso se recomienda consultar las orientaciones presentadas en el siguiente enlace: https://es.venngage.com/blog/diagrama-de-procesos/

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** diagrama de procesos.
- Formato: PDF o enlace de publicación.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA3-260201066-AA6-EV01. Diagrama de proceso de reservas hoteleras individuales y de grupo.**

3.2.7. Actividad de aprendizaje GA3-260201066-AA7. Explicar servicios y actividades, tipos de acomodación y realizar check-in en lengua inglesa.

El objetivo de la actividad consiste en asumir un rol de recepcionista de hotel, desde donde se explique la importancia de los servicios y actividades que permiten realizar un *check-in* en lengua inglesa.

Duración: 28 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"*Check-in: process complementary services*".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-260201066-AA7-EV01. Video: recreación diálogo en inglés del procedimiento de *check-in*.**

Para esta evidencia debe realizar una simulación del procedimiento de *check-in* y dejarlo grabado en un video, en el cual usted debe desempeñar el rol de recepcionista de un hotel y realizar el registro de un huésped desarrollando el diálogo correspondiente en lengua inglesa.

Para la realización del video tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ El contexto es el siguiente: el Sr. Grant, es un extranjero que llega al hotel con una reserva por dos noches. Durante el *check-in*, va conociendo los servicios del hotel, le expresa, que quiere quedarse una (1) noche más e informa que traerá un acompañante al día siguiente.

- ✓ El video lo puede presentar en parejas, en el cual cada aprendiz desempeña un rol (recepcionista o Mr. Grant).

- ✓ Cada uno de los integrantes puede conectarse mediante una aplicación reuniones virtuales (Zoom - https://zoom.us/es-es/meetings.html *o Meet* - https://meet.google.com/) y grabar la sesión.

- ✓ La sesión grabada debe tener un máximo de 3 minutos.

- ✓ Aprópiese de su papel como recepcionista, tenga presente las técnicas de comunicación verbal y demuestre su habilidad en realizar el paso a paso del *check-in*.

- ✓ Recuerde los protocolos internos que se mencionan en el componente formativo relacionado. Para que esta práctica sea altamente positiva puede guiarse del diálogo dispuesto en el anexo **"Dialogo_Simulacion_Check-in"** y practicarlo antes de intentar la versión final.

- ✓ Para realizar la grabación del video, pueden hacer uso de sus dispositivos móviles o herramientas *web* como *Screen Cast o Matic, Loom* o alguna que conozcan y sea de su agrado. Tengan en cuenta que el video deberá ser cargado en alguna plataforma de videos como *YouTube o Vimeo* y compartan el enlace para que el instructor y/o compañeros puedan visualizarlo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video.
- **Formato:** enlace del video cargado en YouTube o en algún portal (*Vimeo, Dailymotion*).
- **Extensión:** máximo 3 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video: recreación diálogo en inglés del procedimiento de *check-in*. GA3-260201066-AA7-EV01.**

- **Evidencia GA3-260201066-AA7-EV02. Historia (*storytelling*): rutinas del servicio de recepción en idioma inglés.**

Los relatos digitales o *digital storytelling* son el arte de contar historias con la ayuda de herramientas digitales como el video, los interactivos, el audio y otros muchos recursos TIC. En esta oportunidad usted deberá recrear una historia donde evidencie las rutinas del servicio de recepción en lengua extranjera. Está en libertad de escoger el medio tecnológico de su elección. Tenga en cuenta que para estructurar una buena historia se sugiere tener en cuenta los siguientes pasos:

a) Iniciar con una idea.
b) Investigar, explorar y aprender.
c) Escribir la narración.
d) Dibujar y planificar el guion.
e) Seleccionar los recursos.
f) Ensamblar todo.

Las historias deben ser socializadas en un encuentro virtual planificado por su instructor.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** historia (*storytelling*).
- **Formato:** PDF o enlace de publicación.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Historia (*storytelling*): rutinas del servicio de recepción en idioma inglés. GA3-260201066-AA7-EV02.**

3.3. Actividades de aprendizaje de la competencia transversal: Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de Actividad Física en los contextos productivos y sociales (230101507).

Fortalecer las competencias biofísicas tiene como finalidad el mejoramiento de la calidad de vida, mediante la adopción de un estilo de vida saludable y el logro de las condiciones físicas requeridas en el desempeño laboral. Este logro supone el desarrollo de la psicomotricidad propia del área de trabajo, el manejo adecuado de la postura corporal en los ámbitos de espacio-tiempo, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Mediante la estrategia didáctica activa de aprendizaje individual podrá conocer sus actuales condiciones físicas y antropométricas para el desarrollo de un plan de trabajo físico, que permita mejorar la salud y por ende, su calidad de vida.

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA3-230101507-AA1. Aplicar los correctivos necesarios que permitan mejorar las capacidades de acuerdo con la valoración del estado general de las condiciones psicomotrices individuales.

Con esta actividad de aprendizaje se pretende valorar el estado general de las condiciones psicomotrices individuales para aplicar los correctivos necesarios que permitan mejorar las capacidades.

Para el desarrollo de las siguientes actividades, es fundamental la lectura previa del componente formativo, que orientará en la elaboración de las evidencias.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**Actividad física y hábitos de vida saludable**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-230101507-AA1-EV01. Foro temático - Identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz**

Para el desarrollo de esta evidencia debe participar en el foro realizando un aporte inicial en respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los músculos del cuerpo humano que posibilitan la coordinación motriz de acuerdo a su área de desempeño?
- ¿Qué papel juegan los huesos del cuerpo humano en la coordinación motriz?
- ¿Qué es motricidad? Defínalo con sus propias palabras.
- ¿A qué se refiere cuando se habla de motricidad fina y motricidad gruesa?
- En el desempeño laboral de su área ocupacional ¿cómo se evidencia la motricidad gruesa? Dé un ejemplo.

Realice seguimiento al foro y responda a un comentario crítico-reflexivo de acuerdo con la intervención que hayan realizado sus compañeros, demostrando construcción de conocimiento frente a los planteamientos que cada uno proponga.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- Para hacer el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro temático - Identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz. GA3-230101507-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de Aprendizaje GA3-230101507-AA2. Establecer hábitos de vida saludable, mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.

Con esta actividad se espera que el aprendiz establezca hábitos a través de la práctica de un estilo de vida saludable fundamentado en los saberes de nutrición e higiene, puesto que mantener buenos hábitos alimenticios puede ayudar a evitar diferentes tipos de enfermedades; además de proporcionar la energía suficiente que el cuerpo necesita para el desarrollo de las actividades cotidianas, por esto es fundamental mantener una alimentación balanceada y equilibrada en los requerimientos energéticos de acuerdo con las actividades que se realizan a diario.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**Actividad física y hábitos de vida saludable**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-230101507-AA2-EV01. Infografía - Estilos de vida saludable**

La construcción de esta evidencia consiste en plasmar a través de un gráfico (infografía) los elementos que le permitan establecer hábitos para lograr un estilo de vida saludable. Para ello, tenga en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Qué elementos deben tenerse en cuenta para interpretar las necesidades energéticas diarias de una persona?
- ¿Cuántas calorías necesita el cuerpo diario y de qué forma recibe estos aportes con el consumo de carbohidratos, proteínas, grasas, bebidas u otros elementos? ¿De cuáles variables pueden depender estos aportes?
- ¿Cómo sería un puesto de trabajo ergonómico y adecuado para la contextura corporal de la persona?
- ¿Qué otros factores inciden en el logro de un estilo de vida saludable?

Recuerde que una infografía es un recurso gráfico que combina equilibradamente imágenes sintéticas, explicativas y fáciles de entender con textos que tienen como fin comunicar información de manera visual para facilitar su transmisión.

Se recomienda el uso de la siguiente caja de herramientas para la elaboración de la infografía:

Herramienta	Enlace
infogram	https://infogram.com/es/
Canva	https://www.canva.com/
Piktochar	https://piktochart.com/

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** infografía.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía - Estilos de vida saludable. GA3-230101507-AA2-EV01.**

3.3.3. Actividad de Aprendizaje GA3-230101507-AA3. Implementar acciones de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida en el contexto individual, laboral y social, a partir de prácticas básicas de nutrición.

Con esta actividad se pretende la construcción de prácticas básicas de nutrición para implementar acciones de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida de los aprendices en el contexto individual, laboral y social.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**Actividad física y hábitos de vida saludable**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-230101507-AA3-EV01. Ficha antropométrica de valoración de la condición física**

Teniendo en cuenta los datos obtenidos tras realizar las pruebas físicas y antropométricas elabore un plan de acción a seguir de acuerdo con las recomendaciones dadas por el instructor, con el fin de mejorar su calidad de vida.

Diligencie la ficha antropométrica que se expone a continuación con la información correspondiente a datos personales, peso, edad, género, talla, IMC, resultados de los diferentes *test* de resistencia (*burpee*) *test* de fuerza abdominal, piernas y brazos por un minuto y frecuencia cardiaca antes y después de los *test*.

	FICHA ANTROPOMÉTRICA		
Nombre			
Documento identidad			
Peso			
Altura			
Envergadura			
Peso ideal			
FCM			
% de grasa			
IMC			
	RESULTADO 1	**RESULTADO 2**	**BAREMOS**
Fuerza en piernas 1´			
Fuerza de brazos 1´			
Fuerza abdominal 1´			
Fuerza lumbar 1´			
***Burpee test* 1´**			
***Test* de *Cooper* 12´**			
ANÁLISIS PERSONAL			
1. ¿De acuerdo con estos datos, cómo considera el estado actual de sus capacidades físicas? 2. ¿Qué acciones considera pertinentes para mejorar su condición? **3.** De acuerdo con la actividad física realizada a diario, ¿cuál es el tiempo que requiere para una recuperación adecuada?			

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** ficha antropométrica diligenciada y plan de acción.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre

- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Ficha antropométrica de valoración de la condición física. GA3-230101507-AA3-EV01.**

3.3.4. Actividad de Aprendizaje GA3-230101507-AA4. Identificar la higiene postural y pausas activas correctas en el desempeño del área ocupacional de acuerdo con la naturaleza de la función productiva.

Es muy importante identificar los elementos que se utilizan en su entorno para un buen desempeño en el área ocupacional y verificar que cumplan con los estándares de calidad y ergonomía requeridos para dicha operación, ya que esto puede hacer que disminuya o aumente su rendimiento o productividad, además de evitar enfermedades profesionales producidas por el trabajo repetitivo.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**Actividad física y hábitos de vida saludable**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-230101507-AA4-EV01. Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana y la importancia de las pausas activas.**

Para dar cumplimiento a esta evidencia, debe construir un folleto como evidencia de aprendizaje, en el cual debe mostrar cuáles son esas lesiones más comunes que se van presentando por el trabajo repetitivo o en la vida cotidiana por posturas inadecuadas y cuál será la importancia de implementar las pausas activas en el puesto de trabajo o lugar de estudio, como método preventivo.

Para elaborar el folleto puede utilizar una herramienta tecnológica de su preferencia y enviarla al instructor a través de la plataforma virtual, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** folleto.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana y la importancia de las pausas activas. GA3-230101507-AA4-EV01.**

3.4. Actividades de aprendizaje de la competencia transversal: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales (210201501).

Para esta competencia, es importante conocer que entre las centrales de trabajadores y el gobierno nacional se llegó al acuerdo de incorporar en los programas de formación que imparte el SENA, el desarrollo de capacidades entorno al ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, la política pública del trabajo decente y la construcción de una ciudadanía activa, consciente, participativa e incidente, como expresión tangible de las aspiraciones humanísticas que trascienda la mera información hacia niveles de pensamiento y acción complejas, autónomas y propositivas, como parte constitutiva del desarrollo integral del trabajador.

3.4.1. Actividad de aprendizaje GA3-210201501-AA1. Comparar las condiciones del trabajo en el devenir histórico de la humanidad.

La intencionalidad específica está basada en el marco de los Derechos Fundamentales en el Trabajo para que la persona ejerza la Ciudadanía Laboral valorando sus principios fundamentales y apropiando las herramientas que le permitan protegerla y defenderla.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**Derechos fundamentales del trabajo**".

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-210201501-AA1-EV01. Taller.**

Se desarrollará por parte del aprendiz un taller a partir de las experiencias propias, familiares y de la comunidad. Para la siguiente evidencia, resuelva las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región?
- Describa ¿cómo es el trabajo en su región o municipio?
- Consulte información sobre los Fundamentos de economía y elabore una línea de tiempo en la cual ubique los periodos históricos de la producción y las principales características del trabajo para cada periodo. Se sugiere consultar el documento: Méndez Morales, José Silvestre. Fundamentos De Economía. 3a. Edición. ed. México: McGraw-Hill, 1996 https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/q6j6k0/sena_aleph000003545
- En el encuentro online con su instructor escuche atentamente la presentación sobre las dimensiones del trabajo: antropológica, sociológica, económica y jurídica.
- Realice la lectura del documento "Cambios en el mundo del trabajo" que se encuentra anexa en el componente formativo.
- Construya un mapa conceptual con los siguientes conceptos: trabajo, precarización, tercerización, des-laborización, y su relación con la dignidad humana.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con el desarrollo del taller que tenga la siguiente estructura:
  - Título.
  - Introducción.
  - Solución de las preguntas.

- Mapa conceptual.
- Línea del tiempo.
- Conclusiones.
- Bibliografía

- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo tres páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. GA3-210201501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA3-210201501-AA1-EV02. Foro sobre características del trabajo en contexto local.**

Para el desarrollo del foro siga las siguientes indicaciones:

- Conformarán grupos de trabajo organizados bajo orientaciones del instructor.
- De acuerdo con las respuestas dadas en la pregunta de la actividad anterior ¿Cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región?, seleccione un tipo de trabajo en el cual ustedes puedan evidenciar condiciones de precarización, tercerización, des-laboralización.
- Luego, en el grupo a través de un video representar mediante un sociodrama del caso, cerrando la presentación con una reflexión y posibles alternativas de solución.
- Cargue este video en el canal de *YouTube* (u otra herramienta de *streaming*) y lo comparten a sus compañeros en el foro.
- Analice los videos: "Los Derechos fundamentales en el Trabajo" que se encuentra en el componente formativo y "Derecho al trabajo digno" en la url: https://www.youtube.com/watch?v=D1t3TLWLBMY; responda las siguientes preguntas individualmente y socialícelas con el grupo:

  - ✓ ¿Por qué el trabajo es un derecho humano fundamental?
  - ✓ ¿Cómo es posible un mundo laboral mejor?
  - ✓ ¿Qué principios promueve la OIT en el mundo del trabajo?
  - ✓ ¿Qué relación tiene el trabajo con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas?
  - ✓ ¿Cuáles son los derechos laborales más importantes?
  - ✓ ¿Cuáles son los derechos laborales más vulnerados?
  - ✓ ¿Qué implicaciones sociales, económicas, culturales y políticas tiene que las personas tengan o no derechos laborales?
  - ✓ ¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente y el ideal del trabajo para las personas?
  - ✓ ¿Por qué es importante una protección especial en el mundo del trabajo para las mujeres y para los/as jóvenes?
  - ✓ ¿Es importante la organización sindical para la democracia?, sustente su respuesta.

- Basado en los videos compartidos por sus compañeros y en las preguntas anteriores, elaboren un texto argumentativo en el grupo, el cual debe dar respuesta a la pregunta ¿cómo el trabajo que se desarrolla en su región o municipio contribuye o no a la dignidad humana? A su vez, en los documentos del programa se encuentra el anexo **"Construccion_Texto_argumentativo"** donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos generales para la entrega del producto:

- **Productos para entregar:** participación en el foro. (video de sociodrama, solución de preguntas y texto argumentativo).
- Para hacer el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro sobre características del trabajo en contexto local. GA3-210201501-AA1-EV02.**

3.4.2. Actividad de aprendizaje GA3-210201501-AA2. Reconocer los derechos humanos laborales con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.

Esta actividad está fundamentada en los derechos humanos laborales, concretamente en que toda persona tiene derecho al *trabajo*, en condiciones laborales justas, sin embargo, estos derechos no siempre se garantizan. Los Derechos Humanos vinculados al trabajo y a los trabajadores son denominados "Derechos Humanos Laborales", y entre ellos se encuentran comprendidos los "Derechos Fundamentales en el Trabajo" consagrados por la Organización Internacional del Trabajo.

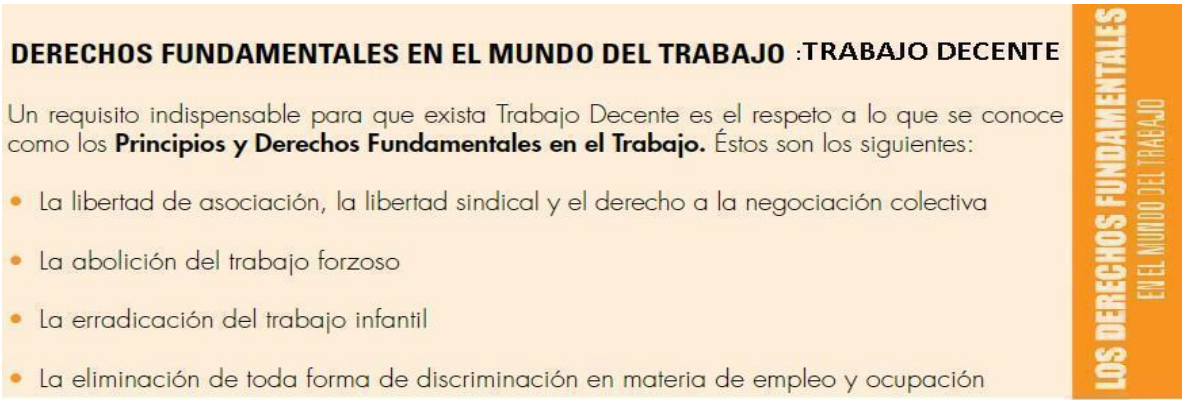
Con el presente proceso de aprendizaje, se espera desarrollar una actitud de defensa y de hacer respetar los derechos de los trabajadores, como expresión de una conciencia colectiva que conlleve al ejercicio pleno de la Ciudadanía Laboral. En el proceso referido al mundo laboral es importante la apropiación y el ejercicio de los derechos y deberes que tenemos como ciudadanos, por tal razón serán orientados por sus instructores mediante el desarrollo de diferentes actividades pedagógicas.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Derechos fundamentales del trabajo".**

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-210201501-AA2-EV01. Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo.**



Tomado de" Principios relativos a los derechos fundamentales" OIT- Junio 2010.

1. Consulte información sobre el trabajo decente y el trabajo digno. Observe la presentación del video "Trabajo Decente" que se encuentra en el componente formativo para contestar las siguientes preguntas:

   1.1. ¿Qué es trabajo decente?
   1.2. ¿Cuáles son los principios del trabajo decente?
   1.3. ¿Cómo definiría trabajo digno?
   1.4. ¿Por qué hablar de trabajo digno más allá de la noción de trabajo decente?
   1.5. ¿Cómo influye la falta de trabajo con la pobreza, la violencia y la falta de desarrollo? Explique su respuesta.
   1.6. Con la información de amigos, familiares y otros, describa en un texto algunos casos de personas que "trabajan" en condiciones inadecuadas porque no corresponden a un trabajo decente.

2. Realice la lectura del siguiente párrafo y conteste las preguntas a continuación: "El ciudadano es un ser político, con una dimensión social y moral; lo cual indica que la construcción de la ciudadanía no es el aprendizaje mecánico de unas normas (jurídicas, legales y políticas) sino la realización efectiva de una forma de vida y de convivencia entre los seres humanos en sociedad". Giraldo-Zuluaga, G. A. (2015).
   2.2. ¿Para usted cuál es el significado de este párrafo?
   2.3. ¿Cómo se relaciona la ciudadanía con las habilidades para la vida?
   2.4. ¿Cómo se puede vincular el concepto de ciudadanía con el proceso de paz en Colombia?

3. Realice la lectura del componente formativo sobre "Derechos fundamentales del trabajo", para resolver las siguientes preguntas:

   3.1. ¿Qué se entiende por ciudadanía laboral?
   3.2. ¿Cuál es el rol de las organizaciones de trabajadores en el ejercicio de la ciudadanía laboral?
   3.3. ¿Se puede definir la ciudadanía laboral como posesión de derechos? ¿Por qué?

4. Realice la lectura del componente formativo sobre "Derechos fundamentales del trabajo" para responder las siguientes preguntas:

   4.1. ¿Por qué el trabajo es un derecho humano fundamental?
   4.2. ¿Cómo se lograría un mundo laboral con trabajo decente?
   4.3. ¿Qué principios promueve la OIT en el mundo del trabajo?
   4.4. ¿Qué relación tiene el trabajo con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas?
   4.5. ¿Cuáles son los derechos laborales más vulnerados?
   4.6. ¿Qué consecuencias sociales, económicas, culturales y políticas resultan cuando a las personas no se les reconocen sus derechos laborales?
   4.7. ¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente?

5. Realice la lectura de la "Cartilla de derecho laboral individual" en la url: https://aplicaciones.ceipa.edu.co/biblioteca/biblio_digital/virtualteca/cartillas/Cartilla_Derecho_laboral_individual_RG_ene_11_-46p.pdf para resolver las siguientes preguntas:

   5.1. ¿Cuáles son los elementos que dan origen a un "contrato de trabajo"?

5.2. Para que sean reconocidos los derechos laborales ¿debo tener siempre un contrato de trabajo por escrito? Explique su respuesta.
5.3. ¿Cree usted que es posible pactar con su jefe el pago total de su salario en especie (con mercancías) y no en dinero? Explique su respuesta.
5.4. ¿Su jefe le puede cambiar las condiciones de su contrato de trabajo después de firmado? Explique su respuesta.
5.5. ¿Cuáles son las prestaciones económicas y sociales a que tiene derecho con un "contrato de trabajo"?
5.6. Seleccione en el grupo de trabajo, dos casos que conozcan o hayan escuchado, en los cuales se evidencie violación de los derechos laborales, y explique en detalle ¿qué derechos se están violando y por qué?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con el desarrollo del taller que tenga las respuestas a las preguntas.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo tres páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. GA3-210201501-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA3-210201501-AA2-EV02. Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical.**

Al lado de los derechos laborales individuales, existen otra categoría de derechos que ya no tocan sólo con la persona que presta sus servicios personales de manera subordinada, sino también con las garantías y derechos tendientes a mejorar las condiciones de los trabajadores como agrupación. En general, el derecho de asociación es la prerrogativa de la que gozan todos los individuos de unirse y organizarse para defender o alcanzar intereses comunes, por tanto, hay diversas formas de asociaciones, tales como las cooperativas, sociedades mercantiles, ONGs, etc.

El derecho colectivo del trabajo, que garantiza el derecho de asociación sindical, es quizás una de las expresiones más importantes del derecho de asociación, pues regula las relaciones entre los trabajadores o empleadores organizados con los demás sujetos del mundo del trabajo y la sociedad, en procura de lograr relaciones de trabajo justas que reivindiquen la dignidad humana y el progreso social.

1. Analice la información sobre convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical que se encuentra dentro del componente formativo denominado "Derechos fundamentales del trabajo" y explique con sus palabras las siguientes preguntas:

   - ¿Qué opina usted de la organización de los trabajadores en sindicatos?
   - ¿Es posible que personas con diversos oficios y vinculados a empresas diferentes formen parte de una sola organización sindical? Explique su respuesta
   - ¿Qué es un convenio Colectivo de Trabajo?
   - ¿Cuáles son los elementos fundamentales de un Convenio Colectivo de Trabajo?
   - ¿Qué es un conflicto de trabajo? Explique su respuesta.

- Hay quienes afirman que la huelga es una estrategia utilizada por los trabajadores para apoderarse de las empresas y no trabajar. ¿Qué opina usted al respecto?
- ¿Cuál es la definición de libertad sindical?
- ¿Cómo construir conciencia para una mejor comprensión de la libertad sindical?
- ¿Qué normas nacionales e internacionales amparan la Libertad Sindical?
- ¿Qué acciones propondría usted para promover el derecho de asociación sindical y la libertad sindical?
- ¿Cuál es el panorama de Colombia en cuanto a los Derechos sindicales?
- ¿Cuál es la importancia de la OIT en la aplicación del derecho Laboral?
- ¿Cuáles son los fines de un sindicato?
- ¿Cómo se clasifican los sindicatos?
- ¿Cuál es la importancia de la organización sindical para la democracia
- ¿Cómo afecta a la sindicalización, la tercerización del empleo, el trabajo a destajo, las modalidades de prestación del servicio, el desempleo, el contrato a término fijo?

2. Comparta las respuestas obtenidas del punto anterior en el foro correspondiente.

3. Realice una realimentación de las respuestas dadas por dos de sus compañeros.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participación en el foro (respuesta a las preguntas y realimentación de las respuestas de los compañeros).
- Para su desarrollo remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. GA3-210201501-AA2-EV02.**

- **Evidencia GA3-210201501-AA2-EV03. Gráfico sobre la negociación colectiva.**

Realice la lectura del componente formativo denominado “Derechos fundamentales del trabajo” respecto a la negociación colectiva incluyendo los videos y documentos anexos. Con esta información realice un gráfico que represente la información anteriormente consultada y las preguntas que se plantean a continuación:

- ¿Qué tipos de negociación existen?
- ¿Cuáles son las características de la negociación colectiva?
- ¿Cuál es la finalidad de la negociación colectiva?
- ¿Qué promueve la OIT respecto a la negociación colectiva?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto específico a entregar:** gráfico.
- **Formato:** si el gráfico se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Gráfico sobre la negociación colectiva. GA3-210201501-AA2-EV03.**

- **Evidencia GA3-210201501-AA2-EV04. Infografía sobre la huelga.**

Realice la lectura del componente formativo denominado “Derechos fundamentales del trabajo” respecto a las organizaciones sindicales incluyendo los videos y documentos anexos. A su vez, en los documentos del programa se encuentra el anexo “**Construccion_infografia**” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción, esta debe dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué es el derecho a la huelga?
- ¿Cuáles son las condiciones para el ejercicio del derecho a la huelga?
- ¿Cuáles son las normas nacionales e internacionales que amparan el derecho a la huelga?

Lineamientos generales para la entrega la evidencia:

- **Producto a entregar:** infografía.
- **Formato:** si la infografía se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía sobre la huelga. GA3-210201501-AA2-EV04.**

3.4.3. Actividad de aprendizaje GA3-210201501-AA3. Establecer la importancia de los derechos de los pueblos, de la solidaridad y la paz de acuerdo con los indicadores de desarrollo humano.

El derecho del trabajo surge como conquista de la humanidad, producto de jornadas de organización y movilización social en distintos periodos históricos y como respuesta a la necesidad de garantizar la dignidad humana en las relaciones de trabajo. En tal sentido, se ha consolidado un sistema universal y otro regional de protección de los derechos humanos, incluyendo el derecho del trabajo, así como unas Normas Internacionales del Trabajo (NIT) que irrigan la Constitución Política de Colombia y el ordenamiento jurídico colombiano en diversos niveles. Sin embargo, paralelo a tal marco normativo persisten las violaciones a los derechos humanos del trabajo y altos niveles de desprotección social de amplios sectores de la población, la cual muchas veces ni siquiera conoce sus derechos y la forma de ejercerlos.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **“Derechos fundamentales del trabajo”.**

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-210201501-AA3-EV01. Mapa mental violación de derechos del trabajo.**

1. Realice una lluvia de ideas sobre los derechos humanos del trabajo, indicando en qué consiste el derecho, como surgió y ante quién se puede exigir su cumplimiento.

2. Atienda el encuentro online con el instructor sobre los sistemas de protección de derechos humanos del trabajo (OIT – CIDH - CP), así como de sus principales normas, instrumentos y formas de poner en acción dichos sistemas, incluyendo el Derecho de Petición y la acción de Tutela tanto como los pasos de creación de una organización sindical y el inicio de un conflicto colectivo (pliego de peticiones).

3. Basado en el componente formativo y la información proporcionada por el instructor, elabore un mapa mental en el cual presente cuales pueden ser las acciones de la OIT – CIDH – CP frente a una violación de derechos del trabajo. A su vez, en los documentos del programa se encuentra el anexo *"***Construccion_Mapa_mental***"* donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su desarrollo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa mental.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental violación de derechos del trabajo. GA3-210201501-AA3-EV01.**

- **Evidencia GA3-210201501-AA3-EV02: Foro estudio de caso.**

Con la información suministrada en el componente formativo denominado "Derechos fundamentales del trabajo" y los respectivos videos que allí se encuentran, desarrolle:

1. Sobre el caso asignado por el instructor trabaje en grupo y determinen ¿Cuáles son los derechos de los trabajadores que no se cumplen? ¿Cuáles son sus respectivas cuantías?
2. Preparen una cartelera digital donde presenten el incumplimiento de derechos en el caso dado y sus conclusiones.
3. Esta información será socializada en el foro y debatida por el grupo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** participación en el foro.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro estudio de caso. GA3-210201501-AA3-EV02.**

- **Evidencia GA3-210201501-AA3-EV03. Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela.**

Con la información suministrada en el componente formativo denominado "Derechos fundamentales del trabajo", los respectivos videos que allí se encuentran e información consultada, elabore un cuadro comparativo en el cual enuncie las características del derecho de petición, la acción de tutela y queja, su aplicación y presentación. En los documentos del programa se encuentra el anexo **"Construccion_Cuadro_comparativo"** donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuadro comparativo.
- **Formato:** si el cuadro comparativo se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. GA3-210201501-AA3-EV03**.

- **Evidencia GA3-210201501-AA3-EV04. Texto argumentativo.**

Con la información suministrada en el componente formativo denominado “Derechos fundamentales del trabajo” y los respectivos videos que allí se encuentran, elabore un texto de no más de una hoja en el cual presente los argumentos personales frente a uno de los siguientes tres temas:

a) Importancia del derecho de asociación.
b) Derecho de huelga.
c) Desafíos del derecho del trabajo en el mundo moderno.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** texto argumentativo.
- **Formato:** Word o formato PDF.
- **Extensión:** 1 hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Texto argumentativo. GA3-210201501-AA3-EV04.**

3.4.4. Actividad de aprendizaje GA3-210201501-AA4. Comprender la importancia de las acciones e instituciones encargadas de la protección de los derechos del trabajo, los pueblos y la naturaleza según el contexto territorial específico.

Esta actividad pretende ofrecer herramientas para la práctica solidaria de los mecanismos para hacer exigibles los derechos fundamentales. Su énfasis se centrará en la formación para el acceso a la justicia y el activismo judicial territorial, como herramientas óptimas para alcanzar la materialización de las promesas del Estado Social de Derecho y la Constitución política de 1991, promoviendo el acceso a instituciones locales y el uso de las facilidades tecnológicas.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **“Derechos fundamentales del trabajo”.**

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-210201501-AA4-EV01. Foro. Estado social de derecho.**

1. Serán divididos en grupos de trabajo de acuerdo con las recomendaciones o asignaciones del instructor.

2. De forma individual revise el componente formativo específicamente con referencia al desarrollo para una vida digna y resuelva las siguientes preguntas, de las cuales socializarán las respuestas en el foro con sus compañeros:

- ¿Cuál es el concepto de estado?
- ¿Qué significa estado social?
- ¿Cuáles son las características de un estado social de derecho?
- ¿Considera que en Colombia se cumplen las condiciones para ser un estado social de derecho? Explique su respuesta

3. De forma grupal propongan un caso hipotético o real de vulneración de los derechos del trabajo, de los pueblos o de la naturaleza. A partir de este, establezcan las instituciones que estarían encargadas de velar por la protección de estos derechos. Propongan y elaboren una acción pública orientada a la superación de la situación de vulnerabilidad y al restablecimiento del Derecho.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participación en el foro (respuesta a las preguntas de manera individual y la acción pública realizada de manera grupal)
- **Formato:** las preguntas individuales deben ser resueltas directamente en el foro y la acción pública debe ser adjuntada en un PDF.
- **Extensión:** máximo 10 hojas.
- Para hacer el desarrollo del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro. Estado social de derecho. GA3-210201501-AA4-EV01.**

- **Evidencia GA3-210201501-AA4-EV02. Presentación.**

El derecho de los Pueblos y la Solidaridad, promovido a partir de los ochenta para incentivar el progreso social y elevar el nivel de vida de todos los pueblos, se relaciona con:

- ✓ Derecho a la autodeterminación
- ✓ Derecho a la independencia económica y política
- ✓ Derecho a la identidad nacional y cultural
- ✓ Derecho a la paz
- ✓ Derecho a la coexistencia pacífica
- ✓ Derecho a el entendimiento y confianza
- ✓ La cooperación internacional y regional
- ✓ La justicia internacional
- ✓ El uso de los avances de las ciencias y la tecnología
- ✓ La solución de los problemas alimenticios, demográficos, educativos y ecológicos
- ✓ El medio ambiente

- ✓ El desarrollo que permita una vida digna.
- ✓ Los derechos del consumidor.
- ✓ El libre desarrollo de la personalidad.

1. Participe del encuentro online con el instructor en relación con las entidades territoriales responsables de la protección de los derechos de los pueblos, del trabajo y la naturaleza.

2. Consulte el documento sobre Activismo judicial territorial y vea los videos sobre los Derechos de tercera generación, derecho a la solidaridad y cambio de mentalidad que se encuentra en el componente formativo.

3. Realice la visualización de la carta de un jefe piel roja al presidente de los Estados Unidos que se encuentra en: https://www.youtube.com/watch?v=VJz4B14iasc

4. Basado en lo anteriormente descrito resuelva las siguientes preguntas:

   - ¿Cómo interactúa el derecho a un medio ambiente sano con los derechos individuales y sociales?
   - ¿Por qué considera importante desarrollar una visión integral y global de los derechos humanos para evitar su distorsión?
   - ¿Cuál es la incidencia del desarrollo sostenible en la conservación del medio ambiente y el planeta?
   - ¿La naturaleza tiene derechos? ¿Cuáles y por qué?
   - ¿Por qué y para qué la sociedad debe educarse en lo ambiental?
   - ¿Por qué ser solidario facilita la construcción de la paz en un país?
   - ¿Cuáles son las cualidades observables de la persona que contribuyen a la cultura de la paz?

5. Identifique los problemas que se viven en su entorno social o familiar teniendo en cuenta los derechos relacionados en el recuadro inicial y las alternativas respectivas. Identifique las acciones que permitan, de manera efectiva contribuir a la solución de las situaciones de vulnerabilidad de los derechos del trabajo los pueblos y la naturaleza en su territorio.

6. Presente en diapositivas la solución a las preguntas y las soluciones propuestas en el punto anterior. En los documentos del programa se encuentra el anexo "**Construccion_Presentacion**" donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** presentación en PowerPoint o cualquier *software* para este mismo fin, debe contener la siguiente estructura:
  - Título.
  - Introducción.
  - Cuerpo (preguntas y soluciones propuestas).
  - Conclusión.
  - Referentes bibliográficos.

- **Formato:** PowerPoint u otros formatos.
- **Extensión:** no hay límite.
- Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación. GA3-210201501-AA4-EV02.**

3.5. Actividades de aprendizaje de la competencia clave: 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 (240202501).

El inglés como una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las 4 habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

3.5.1. Actividad de aprendizaje GA3-240202501-AA1. Establecer acciones de mejora relacionadas con expresiones, estructuras y desempeño de acuerdo al programa de formación.

El dominio de inglés como segunda lengua se facilita cuando se comienzan a interactuar y brindar diferentes puntos de vista en los cuales se requiere del aprendizaje de verbos modales para expresar opiniones o comentar situaciones que son probables o posibles en un plan o acción.

Durante el desarrollo de las evidencias se solicita expresar opiniones, consejos y puntos de vista sobre acciones vinculadas al campo laboral o profesional en el que se desempeñe.

Duración: 24 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **“Level 3 - MCE A2.1”.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-240202501-AA1-EV01. Cuestionario.**

Presente un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo del tercer nivel **“Level 3 - MCE A2.1”.** El cuestionario consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 30 minutos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuestionario.
- **Formato:** LMS.
- **Duración:** 30 minutos.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA3-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA3-240202501-AA1-EV02. Presentación.**

De acuerdo con la temática estudiada en el tercer nivel, realice una presentación en inglés y en formato video de un lugar turístico de su región, con el fin de identificar de forma oral la descripción y razón de popularidad del municipio o ciudad.

Para la elaboración del video con la cámara web, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de una herramienta como PowerPoint, *Emaze, Prezi* en la que se dispongan algunas diapositivas con imágenes y textos para dar cuenta de la presentación del lugar. Presente entre tres y cinco diapositivas, donde se incluyan los siguientes elementos.

- ✓ Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- ✓ Dónde se encuentra.
- ✓ ¿Cómo es? (use adjetivos para describirlo como colores, comparativos…)
- ✓ ¿Qué elementos hay en ese lugar? (Ejemplo: montes, ríos, casas…)
- ✓ Describa algún elemento importante de ese lugar de forma detallada.
- ✓ ¿Qué sensaciones transmite ese lugar? (alegría, paz, felicidad, estrés, agobio, tristeza, miedo, misterio, terror…).
- ✓ Opinión personal. ¿Por qué has elegido ese lugar?

Estructura del video con cámara web: cuando grabe el video, tenga en cuenta que las fotos, imágenes y textos que use en las diapositivas deben ser un apoyo visual para denotar buena pronunciación y su aprendizaje inicial sobre las temáticas del tercer nivel.

Para la realización de la emisión del video deberá encender su cámara web, mostrar la pantalla con las diapositivas creadas. La recomendación es utilizar alguna herramienta digital que permita grabar el video y pantalla como; *Screencast-o-Matic, Loom, Camtasia*, recordscreen.io, scrnrcrd.com e incluso existen aplicaciones como X *Recorder* para que pueda realizarlo desde su teléfono móvil. Lo importante es mostrar las diapositivas en su cámara web e ir realizando su presentación de forma oral.

Una vez finalizado el video debe cargarlo a YouTube o Vimeo, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones de visualización para que pueda compartir el enlace de visualización.

<u>Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:</u>

- **Producto a entregar:** video.
- **Formato:** enlace del video cargado en YouTube o en algún portal (Vimeo, *Dailymotion*).
- **Extensión: d**e 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación. GA3-240202501-AA1-EV02.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Cuestionario: funcionalidades del *software* de gestión hotelera. GA3-260201067-AA1-EV01.	Reserva servicios hoteleros empleando el *software* de gestión hotelera. Registra la información del cliente, empleando el *software* de gestión hotelera. Registra las garantías que soportan la reserva de servicios, empleando el *software* de gestión hotelera. Genera reportes de la operación, empleando el *software* de gestión hotelera.	**Cuestionario:** IE-GA3-260201067-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Video - Tutorial: procedimiento para elaboración de reservas utilizando *software* hotelero. GA3-260201067-AA1-EV02.		**Rúbrica de evaluación:** IE-GA3-260201067-AA1-EV02.
Evidencia de desempeño: Estudio de caso: normatividad para manejo de huéspedes y extranjeros. GA3-260201066-AA1-EV01.	Verifica documentos de identificación según nacionalidad del huésped.	**Lista de verificación:** IE-GA3-260201066-AA1-EV01.
Evidencia de conocimiento: Flujograma: protocolo interno en el área de recepción. GA3-260201066-AA2-EV01.	Registra huéspedes según tipo y procedimiento técnico. Reporta información de huéspedes según procedimiento y normativa.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-260201066-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Video - Tutorial: simulación procedimiento técnico de registro del huésped en el hotel. GA3-260201066-AA2-EV02.		**Rúbrica de evaluación:** IE-GA3-260201066-AA2-EV02.

Evidencia de conocimiento: Infografía: relación servicios turísticos y hotelería. GA3-260201066-AA3-EV01.	Identifica el entorno turístico del territorio de acuerdo con sus atractivos y la cadena de valor. Clasifica información turística según tipología de turismo. Comunica información turística y general del destino aplicando protocolos de servicio.	**Lista de verificación:** IE-GA3-260201066-AA3-EV01.
Evidencia de producto: Cartografía (mapa) de desplazamiento por su localidad. GA3-260201066-AA3-EV02.		**Lista de verificación:** IE-GA3-260201066-AA3-EV02.
Evidencia de conocimiento: Mapa mental: cadena de valor de la hotelería como dinámica turística. GA3-260201066-AA3-EV03.		**Lista de verificación:** IE-GA3-260201066-AA3-EV03.
Evidencias de desempeño: Guion atención al cliente con información del portafolio de servicios y atractivos turísticos locales. GA3-260201066-AA4-EV01.	Describe en lengua inglesa los tipos de alojamiento y hospedaje conforme con sus características y ubicación geográfica del mismo. Explica en inglés el protocolo de uso de áreas y servicios empleando adjetivos descriptivos.	**Rúbrica de evaluación:** IE-GA3-260201066-AA4-EV01.
Evidencias de producto: Infografía: estructura de cargos y funciones área de recepción en lengua inglesa. GA3-260201066-AA4-EV02.	Relaciona en idioma inglés los cargos de acuerdo con funciones y responsabilidades del mismo. Describe en lengua inglesa perfiles de cargo según profesión y experiencia.	**Lista de verificación:** IE-GA3-260201066-AA4-EV02.
Evidencia de conocimiento: Presentación digital: áreas y servicios del hotel. GA3-260201066-AA4-EV03.	Presenta en idioma inglés los servicios del establecimiento de acuerdo con la necesidad del cliente.	**Rubrica de evaluación:** IE-GA3-260201066-AA4-EV03.

	Presenta en lengua inglesa cuadro informativo de horarios y actividades disponibles en la oferta del establecimiento hotelero. Elabora folletos informativos en lengua inglesa de las áreas del establecimiento según la estructura gramatical para el modo imperativo.	
Evidencia de producto: Infografía servicios y tarifas del hotel en lengua inglesa. GA3-260201066-AA5-EV01.	Nombra en el idioma inglés valores de acuerdo con las reglas de construcción de los mismos. Ofrece en lengua inglesa servicios y tarifas de acuerdo con las variables de cada oferta. Ofrece en lengua inglesa los servicios con base en temporadas, características de estos y condiciones de reservación.	**Lista de verificación:** IE-GA3-260201066-AA5-EV01.
Evidencia de desempeño: Diagrama de proceso de reservas hoteleras individuales y de grupo. GA3-260201066-AA6-EV01.	Toma en inglés reservaciones utilizando el lenguaje técnico, las estructuras de la gramática y la fonética del idioma.	**Rubrica de evaluación:** IE-GA3-260201066-AA6-EV01.
Evidencia de desempeño: Video: recreación diálogo en inglés del procedimiento de check-in. GA3-260201066-AA7-EV01.	Realiza proceso de *check-in* con base en la información suministrada por el cliente en lengua inglesa. Entabla un diálogo en lengua inglesa para el registro del huésped de acuerdo con formato establecido.	**Rubrica de evaluación:** IE-GA3-260201066-AA7-EV01.

Evidencia de producto: Historia (*Storytelling*): rutinas del servicio de recepción en idioma inglés. GA3-260201066-AA7-EV02.	Atiende los requerimientos especiales del cliente según la disponibilidad del establecimiento. Explica las rutinas del servicio en lengua inglesa según el tiempo gramatical específico. Describe en inglés las actividades en las áreas del hotel de acuerdo con las necesidades del cliente. Propone en idioma inglés alternativas de servicios de acuerdo con temporadas y tarifas.	**Rubrica de evaluación:** IE-GA3-260201066-AA7-EV02.
Evidencia de desempeño: Foro temático - Identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz**.** GA3-230101507-AA1-EV01.	Identifica los conceptos básicos de anatomía y fisiología. Aplica los conceptos básicos de la miología humana con base en el análisis del movimiento. Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional. Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-230101507-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Infografía - Estilos de vida saludable. GA3-230101507-AA2-EV01.	Interpreta los fundamentos de Estilo de vida saludable, Higiene y Nutrición en los contextos productivo y social. Administra un plan de higiene Corporal dentro del contexto productivo.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-230101507-AA2-EV01.

Evidencia de producto: Ficha antropométrica de valoración de la condición física. GA3-230101507-AA3-EV01.	Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social. Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de actividad física para una recuperación adecuada.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-230101507-AA3-EV01.
Evidencia de producto: Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana y la importancia de las pausas activas. GA3-230101507-AA4-EV01.	Aplica conceptos básicos de ergonomía y pausas activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva. Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral. Estructura un plan de ergonomía y pausas activas según contexto laboral.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-230101507-AA4-EV01.
Evidencia de conocimiento: Taller. GA3-210201501-AA1-EV01.	Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales en el trabajo. Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo en la línea del tiempo.	**Rúbrica de evaluación:** IE-GA3-210201501-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Foro sobre características del trabajo en contexto local. GA3-210201501-AA1-EV02.		**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA1-EV02.
Evidencia de producto: Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. GA3-210201501-AA2-EV01.	Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa. Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral acorde con la normativa.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA2-EV01.
Evidencia de desempeño:		**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA2-EV02.

Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. GA3-210201501-AA2-EV02.	Analiza situaciones que repercuten en el ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos.	
Evidencia de conocimiento: Gráfico sobre la negociación colectiva. GA3-210201501-AA2-EV03.		**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA2-EV03.
Evidencia de conocimiento: Infografía sobre la huelga. GA3-210201501-AA2-EV04.		**Rúbrica de evaluación:** IE-GA3-210201501-AA2-EV04.
Evidencia de conocimiento: Mapa mental violación de derechos del trabajo. GA3-210201501-AA3-EV01.	Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales y de bienestar derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa. Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa.	**Rúbrica de evaluación:** IE-GA3-210201501-AA3-EV01.
Evidencia de desempeño: Foro estudio de caso. GA3-210201501-AA3-EV02.		**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA3-EV02.
Evidencia de conocimiento: Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. GA3-210201501-AA3-EV03.		**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA3-EV03.
Evidencia de producto: Texto argumentativo. GA3-210201501-AA3-EV04.		**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA3-EV04.
Evidencia de desempeño: Foro Estado social de derecho. GA3-210201501-AA4-EV01.	Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa. Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación de los	**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA4-EV01.
Evidencia de producto: Presentación. GA3-210201501-AA4-EV02.		**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA4-EV02.

	pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano. Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano.	
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA3-240202501-AA1-EV01.	Establece acciones de mejora continua para el alcance progresivo de logros comunicativos en inglés acorde con nivel principiante.	**Cuestionario:** IE-GA3-240202501-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Presentación. GA3-240202501-AA1-EV02**.**	Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos que contienen descripción u opinión acerca de un sitio turístico de interés de su región utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos en pasado simple que contienen información personal de su historia de vida y de otros.	**Lista de chequeo:** GA3-240202501-AA1-EV02.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acentuación: se refiere a la distribución de los acentos ortográficos.

Actividad física: cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos que exija gasto de energía.

Antropometría: estudio de las proporciones y las medidas del cuerpo humano.

Blog: herramienta al estilo de una bitácora virtual que le permiten a una persona o grupo de personas, la creación y difusión de contenidos o reflexionar sobre sus ideas en forma cronológica e inmediata.

Capitalismo: consiste en un modo de producción basado en la apropiación privada de la producción colectiva y de los medios de producción. Estos medios operan en base al beneficio, mientras que las decisiones financieras se toman en función de la inversión de capital y con miras a la competencia por los mercados de consumo y el trabajo asalariado. El capitalismo tiene diferentes formas de desarrollo, dadas las diferencias entre países y regiones, por eso hablamos de capitalismo industrial, agrícola, financiero, tecnológico, entre otras categorías que definen el poder de producción dominante en determinadas sociedades, países o grupos de países.

Contrato de trabajo: de acuerdo al código sustantivo del trabajo, en su artículo 22, el contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural, se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

Cultura: la cultura es el conjunto de formas y expresiones que caracterizan en el tiempo a una sociedad determinada. Por el conjunto de formas y expresiones se entiende e incluye a las costumbres, creencias, prácticas comunes, reglas, normas, códigos, vestimenta, religión, rituales y maneras de ser que predominan en el común de la gente que la integra. El término cultura tiene un significado muy amplio y con múltiples acepciones.

Democracia: etimológicamente, la palabra democracia significa literalmente “el poder del pueblo“. Proviene de los términos griegos “*demos*“, que significa “gente“, y “*kratos*“, que significa “autoridad” o “poder“. Desde un punto de vista político y filosófico se define como un sistema de organización social. En él, el poder recae en manos de los ciudadanos, ya sea de una forma directa o representativa. En un sistema democrático todos los ciudadanos son considerados libres e iguales.

Deporte: es un juego o actividad reglamentada, normalmente de carácter competitivo, que mejora la condición física y psíquica de quien lo practica y tiene propiedades recreativas que lo diferencian del simple entretenimiento.

Devenir histórico: el término devenir apunta al *proceso* de ser, o también si se quiere, al hecho de ser como un proceso. De este modo es frecuente o habitual ubicar como contrarios *devenir* y *ser*. Con este vocablo se apunta a todas las formas de llegar a ser, por lo cual al aplicarlo a la historia se refiere a los procesos acontecidos a través del tiempo.

Diálogo social: en sentido amplio el término "diálogo social" se utiliza para referirse a un tipo de relaciones horizontales entre el Estado y las organizaciones de la sociedad civil (empresas, sindicatos, asociaciones,

grupos, comunidades, etc.) con el fin de abordar conjuntamente los problemas sociales y contribuir a elaborar soluciones fundadas en el consenso.

Dignidad humana: es el derecho que tiene cada ser humano, de ser respetado y valorado como ser individual y social, con sus características y condiciones particulares, por el solo hecho de ser persona.

Ejercicio: es el conjunto de acciones motoras musculares y esqueléticas. Comúnmente se refiere a cualquier actividad física que mejora y mantiene la aptitud física, la salud y el bienestar de la persona. Se lleva a cabo por diferentes razones como el fortalecimiento muscular, mejora del sistema cardiovascular, desarrolla habilidades atléticas, deporte, pérdida de grasa o mantenimiento, así como actividad recreativa.

Empatía: capacidad que tenemos los humanos para ponernos en el lugar del otro.

Entonación: rasgo lingüístico suprasegmental constituido por la secuencia sonora de los tonos con que se emite el discurso oral; constituye una línea melódica y contribuye al significado del discurso.

Esclavismo: o esclavitud es un modo de producción sustentado en la mano de obra forzada, sometida, que no recibe ninguna ganancia ni remuneración a cambio de sus esfuerzos y que no goza además de ningún tipo de derechos laborales, sociales, ni políticos, siendo reducida a la propiedad del amo o patrono, como si de un objeto se tratara.

Explotación laboral: se define, en pocas palabras, como recibir un pago inferior al trabajo que se realiza.

Feudalismo: la palabra feudalismo proviene de la organización de la producción basada en la apropiación sobre la tierra. Las relaciones de producción se basan en el poder sobre la tierra, y la manera como el propietario de esta establece relaciones de subordinación y control sobre quienes trabajan la tierra, a quienes se les ha permitido que vivan en ella, además de garantizar la producción. El feudalismo se basa en un sistema de relaciones de poder basadas en la adhesión al Señor feudal, A cambio de esto, el vasallo entra en una relación de dependencia con el señor feudal, debiendo trabajar la tierra y tomar las armas en defensa de su señor en caso de ser necesario. Además, debe pagar tributo de su cosecha o producción.

Fonética: parte de la lingüística que estudia los sonidos de las lenguas.

***Front desk*:** área del hotel encargada de recibir a los huéspedes.

Globalización: la globalización es un concepto que pretende definir la realidad de nuestro planeta como un todo conectado, que se va pareciendo más a una sola sociedad, más allá de fronteras nacionales, diferencias étnicas y religiosas, ideologías políticas y condiciones socio-económicas o culturales. Ésta consiste en la ampliación de la dependencia económica, cultural y política de los países del mundo, la cual es originada por el aumento insólito de la actividad internacional, el comercio mundial de bienes y servicios, el flujo de capitales, así como el avance de los medios de transporte, y el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (tecnologías satelitales y especialmente, de la Internet).

Guía de aprendizaje: son instrumentos o recursos de planificación del aprendizaje y que facilitan el proceso de enseñanza aprendizaje-evaluación, a través de estas se comunica a los aprendices los compromisos y objetivos del proceso de aprendizaje.

Huelga: o paro, es la suspensión colectiva de la actividad laboral por parte de los trabajadores con el fin de reivindicar mejoras en las condiciones de trabajo o manifestarse contra recortes en los derechos sociales. Según la Organización Internacional del Trabajo, es uno de los medios legítimos fundamentales de que disponen los ciudadanos y específicamente los trabajadores (a través del movimiento sindical y las organizaciones sindicales) para la promoción y defensa de sus intereses económicos y sociales.

Modos de producción: un modo de producción es la forma en que se organiza la actividad económica, política y cultural en una sociedad, es decir, la producción de bienes, servicios, su distribución, la representación simbólica de la producción y las relaciones de poder que emergen de la forma promueve la división social del trabajo. Fuerzas productivas: Incluyen la fuerza de trabajo humano y el conocimiento disponible a un nivel tecnológico dado de los medios de producción.

Motricidad fina: se refiere a las acciones que implican pequeños grupos musculares de cara, manos y pies, concretamente, las palmas de las manos, los ojos, dedos y músculos que rodean la boca. Es la coordinación entre lo que el ojo ve y las manos tocan.

Motricidad gruesa: es aquella relativa a todas las acciones que implican grandes grupos musculares, en general, se refiere a movimientos de partes grandes del cuerpo del niño o de todo el cuerpo.

Negociación colectiva: es aquella que se realiza entre los trabajadores de una empresa o sector, normalmente (aunque no siempre) reunidos a través de un sindicato o grupo de sindicatos y la empresa o representantes de empresas del sector. La finalidad de la negociación es llegar a un acuerdo en cuanto a las condiciones laborales aplicables a la generalidad de los trabajadores del ámbito en el que se circunscribe la negociación (contrato o convenio colectivo de trabajo) La negociación colectiva es una manifestación particular del diálogo social, y está considerado como un derecho fundamental básico integrante de la libertad sindical.

Pausa activa: es una actividad física realizada en un breve espacio de tiempo en la jornada laboral, orientada a que las personas recuperen energías para un desempeño eficiente en el trabajo, a través de ejercicios que compensen las tareas desempeñadas, revirtiendo de esta manera la fatiga muscular y el cansancio generados por el trabajo.

Psicomotricidad: disciplina que, basándose en una concepción integral del sujeto, se ocupa de la interacción que se establece entre el conocimiento, la emoción, el movimiento y de su mayor validez para el desarrollo de la persona, de su corporeidad, así como de su capacidad para expresarse y relacionarse en el mundo que lo envuelve.

Reacción mental: es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). Para una persona dada, la relación entre las exigencias de su trabajo y los recursos mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias expresa la carga de trabajo mental.

Recreación: todas aquellas actividades y situaciones en las cuales está puesta en marcha la diversión, como también la relajación y el entretenimiento. Son casi infinitas las posibilidades de recreación que existen hoy en día, especialmente porque cada persona puede descubrir y desarrollar intereses por distintas formas de recreación y divertimento.

Sindicato: es una organización integrada por trabajadores en defensa y promoción de sus intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con su actividad laboral, respecto al centro de producción (fábrica, taller, empresa) o al empleador con el que están relacionados contractualmente.

Sociedad: proveniente del latín 'societas', se refiere a toda agrupación o conjunto de seres vivos que viven en comunidad, tanto entre los humanos como entre algunos animales. En el caso de estos últimos, suele darse el fenómeno común de agruparse según la especie a la que pertenezca .Por otra parte, puede identificarse un factor común a ambas sociedades, dado por la relación de comunicación, colaboración e interacción entre sus miembros. En el caso particular de las sociedades conformadas por seres humanos, se caracterizan por poseer una mayor complejidad en su estructura, además de un elemento fundamental llamado cultura.

Territorio: es el espacio delimitado por los grupos humanos en términos políticos y administrativos y culturales; refiere a las formas de organización de los pueblos y sus gobiernos, e incluye el suelo, el subsuelo, el espacio aéreo, el mar territorial y el mar patrimonial. Se reconoce por sus límites políticos y puede ser el barrio, el municipio, la provincia, la región, o el país, entre otros. Lleva implícito las nociones de lugar, espacio, cultura, capital, redes y acciones (Escobar, 2012).

Trabajador: es una persona que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos. Cuando no tiene la edad suficiente, se considera trabajo infantil. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre.

Trabajo decente: es un concepto propuesto por la Organización Internacional del Trabajo para establecer las características que debe reunir una relación laboral para considerar que cumple los estándares laborales internacionales, de manera que el trabajo se realice en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.

Verbos modales: los verbos modales son auxiliares que se combinan con otros verbos para expresar el "modo" del verbo, principalmente su posibilidad o necesidad. Son: *can, could, may, might, shall, should, will, would, must y ought to.*

Wiki: herramienta que brinda un espacio de página web donde se permite la construcción y difusión de conocimiento colaborativo; conocimiento construido a través de la edición (agregar, editar, eliminar) de los contenidos por cada uno de los usuarios que conforman la comunidad. En el ámbito educativo incentiva al aprendiz a integrar la tecnología con el proceso de aprendizaje.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Antunes, R. (2005). *¿Adiós al trabajo?* Ediciones Pensamiento Crítico. Bogotá. Cárdenas Robinson, 2017. Flexibilización laboral y justicia distributiva.

Ávila, H. & Criado Sánchez, L. (2011). *Teoría de los principios*. Madrid: Marcial Pons.

Barona Betancourt, R. (2015). *Principales violaciones al derecho de asociación sindical*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Baylos, A. (2011). *Libertad sindical y representación de los trabajadores*. En Derecho del trabajo: hacia una carta sociolaboral latinoamericana. Montevideo. Buenos Aires. B de F.

Bernal Pulido, C. (2014). *El principio de proporcionalidad y los derechos fundamentales (4ta ed.)*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Blanco Zúñiga, G. (2010). *De la interpretación legal a la interpretación constitucional*. Bogotá: Grupo Editorial Ibáñez.

Brenson, G. (2009). *Los sobrecomprometidos: el estrés y la gerencia de sí mismo.* Fundación Neo-humanista.

Bronstein, A. (2014). *Derecho internacional del trabajo*. Bogotá: Astrea.

Canessa Montejo, M. (2014). *Los Derechos Humanos Laborales en el Seno de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2da ed.)*. Lima: Ediciones PLADES.

Celis, J. (Ed.) (2012). *La subcontratación laboral en América Latina: miradas multidimensionales*. CLACSO – ENS.

Conti Parra, A. (1981). *El fuero sindical,* Bogotá, Colombia: Temis.

De La Garza-E. & Neffa J. (2010). *Trabajo, identidad y acción colectiva.* Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D.C. DURAND, Jean Pierre (2014) La Cadena Invisible, flujo tenso y servidumbre voluntaria, Fondo de Cultura Económica.

Defontaine, J. (1981). *Manual de reeducación psicomotriz*. (Tercer año). Editorial Médica y Técnica S.A.

Debido proceso en las relaciones laborales. (s.f.). *Manual de derechos laborales*. Escuela Nacional Sindical.

El derecho a la libertad sindical en Colombia. (s.f.). *Manual de derechos laborales*. Escuela Nacional Sindical

El trabajo como derecho humano fundamental (s.f.). *Retomado de "Didácticas para la ciudadanía laboral*. Escuela Nacional Sindical.

Escuela Nacional Sindical (2015). *Manual de derechos laborales*. La Patria.

Guilman E. (1981). *Evolución psicomotriz desde el nacimiento hasta los 12 años.* Editorial Médica y Técnica S.A.

Honke, O. & Ramme –Wichmann, A. (1991). *Salud en la oficina*. Integral Barcelona España.

Marx, K. (1976). La ideología Alemana. En Obras Selectas, Tomo II. Editorial Progreso.

Méndez Morales, J. E. (1993). *Fundamentos de Economía*. Mac Graw Hill. México.

Organización de Aviación Civil Internacional. (2004). *Manual sobre reglamentación del transporte aéreo Internacional.*

Organización Internacional del Trabajo (2000). *La negociación colectiva*. OIT

Organización Internacional del Trabajo (2009). *Conocer los derechos fundamentales del trabajo*. OIT.

Ortega. E. & Blázquez. D. (1984). *La actividad motriz en el niño de 3 a 6 años*. Editorial Cincel.

Ostau De Lafont De León, F. R. (2015). *El Derecho internacional laboral.* Bogotá: Universidad Católica de Colombia.

Quinche Ramírez, M. (2014). *El control de convencionalidad*. Bogotá: Editorial Temis.

Ramírez, J (2015). Curso de Derecho del Trabajo. Tirant lo Blanch.

Rigal, R. (1987). *Motricidad humana. Fundamentos y aplicaciones pedagógicas*. Editorial Pila Teleña S.A.

Rodríguez, C. (2010). *El derecho en América Latina.* Siglo XXI Editores.

Rodríguez, M. (2015). *La desprotección legal de los derechos constitucionales del trabajo.* https://es.scribd.com/document/415092549/Desproteccion-Legal-de-Los-Derechos-Constitucionales-Del-Trabajo-Enviado-Mauricio-Para-Guia1

Rodríguez, C. (2010). *El Derecho en América Latina.* Siglo XXI editores. Bogotá D.C.

Rodríguez, M. (2015). *La desprotección legal de los derechos constitucionales del trabajo*. Versión PDF.

Rodríguez, M. (2017). *Activismo Judicial Territorial*. Versión PDF.

Santos, Boaventura – Meneces, M. P. (2014). *Epistemologías del Sur*. Ediciones AKAL S.A. Madrid, España.

Santos, Boaventura de Sousa. (1998). *La Globalización del Derecho*.

Santos, Boaventura de Sousa. (2009). *Sociología Jurídica Crítica*. ILSA, Bogotá D.C.

Sarmiento, L. (2003). *Capitalismo y cambios estructurales en la economía Colombiana*. En MARX VIVE. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

Sotelo, A. (2012). *Los rumbos del Trabajo, Superexplotación y precariedad social en el Siglo XXI*. Porrua. México.

Villegas Arbeláez, J. (2014). *Negociación colectiva y sindicatos de empleados públicos (6ta ed.).* Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.

Weiss, A. (1997). *Modernización industrial: empresas y trabajadores*. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

Wickstrom, R. (1990). *Patrones motores básicos*. Alianza Deporte.

Zarco, J. (1992*). Desarrollo infantil y Educación Física*. Ediciones Aljibe.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Cristóbal Álvaro Villegas Acevedo	Instructor Cultura Física	Regional Antioquia - Centro de Formación en Diseño, Confección y Moda	Octubre de 2020
	Bertha Paola Bejarano Ávila	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para La Industria de la Comunicación Gráfica	Octubre de 2020
	Amparo Virginia Moreno Cantero	Experto Temático	Regional Antioquia - Centro de Servicios y Gestión Empresarial	Noviembre de 2020
	Sandra Isabel Suarez Delgado	Experta Temática	Regional Antioquia - Centro de Servicios y Gestión Empresarial	Noviembre de 2020
	Octavio Jaramillo Ossa	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo Agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Josué Darío Niño Riaño	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Fredy Gabriel Martínez Loza	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	José Adriano Valentín	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Diciembre de 2020
	Octavio Jaramillo Ossa	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Josué Darío Niño Riaño	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020

	Fredy Gabriel Martínez Loza	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	José Adriano Valentín	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Elkin Rodolfo Moreno Merchán	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero de 2021
	Oscar Absalón Guevara	Diseñador instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
	Harbey Castelblanco	Experto Temático	Regional Atlántico - Centro Nacional Colombo Alemán	Septiembre de 2021
	Leidy Carolina Arias Aguirre	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Octubre de 2021
	José Gabriel Ortiz Abella	Corrector de Estilo	Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica.	Noviembre de 2021
	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Marzo de 2022
	Julia Isabel Roberto	Correctora de Estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Marzo de 2022
	Andrés Felipe Velandia Espitia	Asesor Metodológico	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Julio de 2022
	Gloria Amparo López Escudero	Diseñadora Instruccional	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y Los Servicios	Julio de 2022

	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Julio de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del cambio
Autor (es)					

CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN TITULADA
Técnico en servicio de recepción hotelera
NOMBRE DEL CENTRO DE FORMACIÓN – NOMBRE DE LA REGIONAL

FECHA DE INICIO	*(Fecha de Inicio establecida en el sistema de gestión académica)*: dd/mm/aaaa
FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN	*(Fecha de Inicio de actividades para el aprendiz)*: dd/mm/aaaa
FECHA FIN	*(Fecha Fin establecida en el sistema de gestión académica)*: dd/mm/aaaa

(Verificar Información dispuesta en las Guías de Aprendizaje y ajustar según sea el caso)

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***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Participar en el "**Foro social**" ***No calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
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***	288 horas	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		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***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA1-260201067-AA3. Identificar las necesidades del cliente utilizando técnicas de		**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario: técnicas de comunicación, protocolo de		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

		comunicación, según protocolos de servicio.		servicios y ciclo de servicios. **GA1-260201067-AA3-EV01.** ***Calificable***			
				Evidencia de desempeño: Foro: servicio al cliente y hacer aportes a la opinión de dos compañeros. **GA1-260201067-AA3-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		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***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		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***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		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***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

		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***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		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***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		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***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de desempeño: Video presentación. **GA1-240202501-AA1-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA1-240202501-AA2. Reconocer información básica sobre situaciones actuales a través de situaciones escritas		**Evidencia de producto.** Folleto. **GA1-240202501-AA2-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

	AP2. Reservar servicios hoteleros con base en el portafolio del establecimiento y los procedimientos técnicos.	**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***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de producto: Diagrama de procesos de reservas hoteleras individuales y de grupo. **GA2-260201067-AA1-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		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***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		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***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		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***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

		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***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		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***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de desempeño: Vídeo entrevista virtual. **GA2-240202501-AA1-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		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***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
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***	768 horas	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de desempeño: Video - Tutorial: procedimiento para elaboración de reservas utilizando software hotelero. **GA3-260201067-AA1-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA3-260201066-AA1. Identificar los procedimientos del área de recepción.	**260201066-01.** Realizar *check-in* al huésped de acuerdo con protocolos de servicios,	**Evidencia de desempeño:** Estudio de caso: normatividad para manejo de huéspedes y extranjeros. **GA3-260201066-AA1-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

		GA3-260201066-AA2. Registrar huéspedes conociendo procedimiento y normatividad.	procedimientos técnicos y normatividad.	**Evidencia de conocimiento:** Flujograma: protocolo interno en el área de recepción. **GA3-260201066-AA2-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de producto: Video - Tutorial: simulación procedimiento técnico de registro del huésped en el hotel. **GA3-260201066-AA2-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA3-260201066-AA3. Identificar, clasificar y caracterizar los componentes del turismo para comunicar o facilitar información turística.	**260201066-02.** Brindar información turística del destino según el contexto local.	**Evidencia de conocimiento:** Infografía: relación servicios turísticos y hotelería. **GA3-260201066-AA3-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de producto: Cartografía (mapa) de desplazamiento por su localidad. **GA3-260201066-AA3-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de conocimiento: Mapa mental: cadena de valor de la hotelería como dinámica turística. **GA3-260201066-AA3-EV03.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA3-260201066-AA4. Informar al huésped los servicios y facilidades del hotel e información turística, empleando estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma.	**260201066-03.** Atender en lengua inglesa los servicios de recepción hotelera	**Evidencias de desempeño:** Guion atención al cliente con información del portafolio de servicios y atractivos turísticos locales. **GA3-260201066-AA4-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

			empleando estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma.	**Evidencias de producto:** Infografía: estructura de cargos y funciones área de recepción en lengua inglesa. **GA3-260201066-AA4-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de conocimiento: Presentación digital: áreas y servicios del hotel. **GA3-260201066-AA4-EV03.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA3-260201066-AA5. Definir y enunciar portafolio de servicios en lengua inglesa		**Evidencia de producto:** Infografía servicios y tarifas del hotel en lengua inglesa. **GA3-260201066-AA5-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA3-260201066-AA6. Realizar reservaciones en lengua inglesa.		**Evidencia de desempeño:** Diagrama de proceso de reservas hoteleras individuales y de grupo. **GA3-260201066-AA6-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA3-260201066-AA7. Explicar servicios y actividades, tipos de acomodación y realizar *check-in* en lengua inglesa.		**Evidencias de desempeño:** Video: recreación diálogo en inglés del procedimiento de *check-in*. **GA3-260201066-AA7-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencias de producto: Historia (*Storytelling*): rutinas del servicio de recepción en idioma inglés. **GA3-260201066-AA7-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA3-230101507-AA1. Aplicar los correctivos necesarios que permitan mejorar las capacidades de acuerdo con la valoración del estado general de las condiciones psicomotrices individuales.	**230101507-01.** Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.	**Evidencia de desempeño:** Foro temático - Identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz. **GA3-230101507-AA1-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

		GA3-230101507-AA2. Establecer hábitos de vida saludable, mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.	**230101507-02.** Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.	**Evidencia de producto:** Infografía - Estilos de vida saludable. **GA3-230101507-AA2-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA3-230101507-AA3. Implementar acciones de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida en el contexto individual, laboral y social, a partir de prácticas básicas de nutrición..	**230101507-03.** Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.	**Evidencia de producto:** Ficha antropométrica de valoración de la condición física. **GA3-230101507-AA3-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA3-230101507-AA4. Identificar la higiene postural y pausas activas correctas en el desempeño del área ocupacional de acuerdo con la naturaleza de la función productiva.	**230101507-04.** Implementar un plan de Ergonomía y Pausas Activas según las características de la función productiva.	**Evidencia de producto:** Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana, y la importancia de las pausas activas. **GA3-230101507-AA4-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA3-210201501-AA1. Comparar las condiciones del trabajo en el devenir histórico de la humanidad.	**210201501-01.** Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos	**Evidencia de conocimiento:** Taller. **GA3-210201501-AA1-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de desempeño: Foro sobre características del trabajo en contexto local. **GA3-210201501-AA1-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

			fundamentales en el trabajo.				
		GA3-210201501-AA2. Reconocer los derechos humanos laborales con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.	**210201501-02.** Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.	**Evidencia de producto:** Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. **GA3-210201501-AA2-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de desempeño: Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. **GA3-210201501-AA2-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de conocimiento: Gráfico sobre la negociación colectiva. **GA3-210201501-AA2-EV03.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de conocimiento: Infografía sobre la huelga. **GA3-210201501-AA2-EV04.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA3-210201501-AA3. Establecer la importancia de los derechos de los pueblos, de la solidaridad y la paz de acuerdo con los indicadores de desarrollo humano.	**210201501-03.** Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.	**Evidencia de conocimiento:** Mapa mental violación de derechos del trabajo. **GA3-210201501-AA3-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de desempeño: Foro estudio de caso. **GA3-210201501-AA3-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

				Evidencia de conocimiento: Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. **GA3-210201501-AA3-EV03.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de producto: Texto argumentativo. **GA3-210201501-AA3-EV04.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA3-210201501-AA4. Comprender la importancia de las acciones e instituciones encargadas de la protección de los derechos del trabajo, los pueblos y la naturaleza según el contexto territorial específico.	**210201501-04.** Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.	**Evidencia de desempeño:** Foro Estado social de derecho. **GA3-210201501-AA4-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de producto: Presentación. **GA3-210201501-AA4-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA3-240202501-AA1. Establecer acciones de mejora relacionadas con expresiones, estructuras y desempeño de acuerdo al programa de formación.	**240202501-04.** Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias pasadas.	**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario. **GA3-240202501-AA1-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de desempeño: Presentación. **GA3-240202501-AA1-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	AP4. Recibir	**GA4-210301098-AA1.** Clasificar y registrar los	**210301098-01.** Registrar	**Evidencia de desempeño:** Cuadro comparativo: cargos		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

	pagos por la venta de servicios de acuerdo con la operación del establecimiento.	movimientos de caja, con base en manual de funciones y normatividad.	movimientos de caja según la naturaleza del mismo, normativa y el procedimiento técnico.	naturaleza débito y crédito. **GA4-210301098-AA1-EV01.** ***Calificable***			
				Evidencia de desempeño: Mapa de procesos: movimientos de caja. **GA4-210301098-AA1-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA4-210301098-AA2. Presentar la factura al cliente, de acuerdo con procedimiento técnico.		**Evidencia de conocimiento:** Cuadro sinóptico: factura cliente. **GA4-210301098-AA2-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de conocimiento: Cuestionario: procedimiento elaboración de facturas. **GA4-210301098-AA2-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA4-210301098-AA3. Aplicar protocolos de seguridad en dinero plástico, moneda nacional y extranjera, asegurando la efectividad en los procesos de cobro.	**210301098-02.** Realizar el cobro de los servicios y/o productos del hotel, de acuerdo con las políticas establecidas en la empresa.	**Evidencia de conocimiento:** Taller: cambio de moneda. **GA4-210301098-AA3-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA4-210301098-AA4. Registrar el cobro de servicios hoteleros, según diferentes tipos de pagos y soportes correspondientes.		**Evidencias de conocimiento:** Matriz: información - formas de pago. **GA4-210301098-AA4-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA4-210301098-AA5. Elaborar informes de caja, según movimientos de cierre para folios de cuenta.		**Evidencias de desempeño:** Video: simulación cierre de caja. **GA4-210301098-AA5-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA4-240201528-AA1. Desarrollar procedimientos	**240201528-01.** Identificar	**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario: procedimientos		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

		aritméticos aplicados a la resolución de problemáticas de la vida cotidiana.	modelos matemáticos de acuerdo con los requerimientos del problema planteado en contextos sociales y productivos.	aritméticos. **GA4-240201528-AA1-EV01.** ***Calificable***			
		GA4-240201528-AA2. Resolver problemas de aplicación de situaciones de los contextos productivo y social a partir del uso de herramientas matemáticas.	**240201528-02.** Plantear problemas matemáticos a partir de situaciones generadas en el contexto social y productivo.	**Evidencia de desempeño:** Informe: planteamiento de ecuación. **GA4-240201528-AA2-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA4-240201528-AA3. Realizar un muestreo estadístico acerca de una situación contextualizada en la vida diaria.	**240201528-03.** Resolver problemas matemáticos a partir de situaciones generadas en el contexto social y productivo.	**Evidencia de producto:** Video: sustentación. **GA4-240201528-AA3-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA4-240201528-AA4. Sistematizar el cálculo de perímetros, áreas y volúmenes de figuras planas y sólidos regulares, a partir de un algoritmo.	**240201528-04.** Proponer acciones de mejora frente a los resultados de los procedimientos matemáticos de acuerdo con el problema planteado.	**Evidencia de desempeño:** Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes. **GA4-240201528-AA4-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA4-220601501-AA1.	**220601501-01.**	**Evidencia de conocimiento:**		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

		Identificar estrategias para la prevención y control del impacto ambiental de los accidentes y enfermedades laborales de acuerdo con las políticas organizacionales y el entorno social.	Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.	Análisis de caso de situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST. **GA4-220601501-AA1-EV01.** ***Calificable***			
		GA4-220601501-AA2. Reconocer el desarrollo de las acciones de control de los impactos ambientales, disminución de accidentes y enfermedades laborales de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.	**220601501-02.** Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de SST, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.	**Evidencia de producto:** Diagrama de Ishikawa o Espina de pescado sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). **GA4-220601501-AA2-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA4-220601501-AA3. Plantear acciones para orientar al equipo de trabajo en los planes o programas ambientales y de SST de acuerdo con el área de desempeño.	**220601501-03.** Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral.	**Evidencia de conocimiento:** Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST. **GA4-220601501-AA3-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA4-220601501-AA4. Plantear propuestas para favorecer la cultura ambiental responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado de acuerdo con el contexto productivo y social.	**220601501-04.** Reportar las condiciones y actos que afecten la protección del medio ambiente y la SST, de	**Evidencia de producto:** Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST. **GA4-220601501-AA4-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

			acuerdo con los lineamientos establecidos en el contexto organizacional y social.				
		GA4-240202501-AA1. Presentar funciones de su ocupación laboral.	**240202501-06.** Poner en práctica vocabulario básico y expresiones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita.	**Evidencia de producto:** Documento escrito. **GA4-240202501-AA1-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
Fase 3 "Evaluación"	**AP5.** Realizar informes y reportes del área de acuerdo con los requerimientos de la empresa.	**GA5-260201066-AA1.** Realizar procesos de *check-out*, según manual de procedimientos.	**260201066-04.** Legalizar salida del huésped conforme con protocolos de servicio, normas de seguridad y requisitos legales vigentes.	**Evidencias de conocimiento:** Cuestionario sobre procesos de *check-out*. **GA5-260201066-AA1-EV01.** ***Calificable***	240 horas	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencias de desempeño: Video. Proceso de *check-out*. **GA5-260201066-AA1-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencias de producto: Mapa de procesos - Auditoría Nocturna. **GA5-260201066-AA1-EV03.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA5-260201066-AA2. Implementar la encuesta de satisfacción al huésped, teniendo en cuenta protocolos		**Evidencias de conocimiento:** Taller PQRSFD atención al cliente. **GA5-260201066-AA2-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

		y manuales de procedimientos		**Evidencias de producto:** Encuesta de satisfacción diligenciada y tabulada. **GA5-260201066-AA2-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA5-240201526-AA1. Diseñar su proyecto de vida, de acuerdo con el reconocimiento de principios y valores éticos.	**240201526-01.** Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.	**Evidencia de producto:** Presentación del proyecto de vida. **GA5-240201526-AA1-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA5-240201526-AA2. Reconocer los conceptos sobre la vida en comunidad teniendo como base las relaciones con el contexto social y el sector productivo de su programa.	**240201526-02.** Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.	**Evidencia de desempeño:** Diagrama de sistemas. **GA5-240201526-AA2-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA5-240201526-AA3. Proponer estrategias para promover el uso racional de los recursos de acuerdo con criterios de sustentabilidad ética que contribuyan a una cultura de paz.	**240201526-03.** Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente.	**Evidencia de producto:** Estrategia para el uso racional de los recursos naturales. **GA5-240201526-AA3-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA5-240201526-AA4. Reflexionar alrededor de acuerdos de paz, teniendo en cuenta el contexto social y la	**240201526-04.** Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de	**Evidencia de producto:** Solución del caso. **GA5-240201526-AA4-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

		dignidad humana.	paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos.				
		GA5-240201533-AA1. Identificar los componentes del comportamiento emprendedor a partir de las características emprendedoras, objetivos personales y análisis del entorno.	**240201533-01.** Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.	**Evidencia de conocimiento:** Conociendo mi visión. **GA5-240201533-AA1-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA5-240201533-AA2. Aplicar herramientas para la toma de decisiones según problemas planteados.	**240201533-02.** Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.	**Evidencia de desempeño:** Taller identificación del problema. **GA5-240201533-AA2-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA5-240201533-AA3. Experimentar la capacidad creativa e innovadora teniendo en cuenta la solución de retos e identificación de oportunidades.	**240201533-03.** Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora.	**Evidencia de producto:** Prototipo de la solución. **GA5-240201533-AA3-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de desempeño: Plan de acción. **GA5-240201533-AA3-EV02**. ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

		GA5-240201533-AA4. Relacionar elementos del triángulo de la responsabilidad acorde a la ejecución de técnicas de negociación.	**240201533-04.** Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación.	**Evidencia de producto:** Taller de negociación y modelo de negocio básico. **GA5-240201533-AA4-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA5-240202501-AA1. Simular un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral.	**240202501-05.** Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.	**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario. **GA5-240202501-AA1-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		GA5-240202501-AA2. Dialogar sobre posibles soluciones a problemas dentro de contextos sociales y laborales.	**240202501-03.** Participar en intercambios conversacionales básicos en forma oral y escrita en inglés en diferentes situaciones sociales tanto en la cotidianidad como en experiencias pasadas.	**Evidencia de producto:** Audio. **GA5-240202501-AA2-EV01.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
				Evidencia de desempeño: Foro. **GA5-240202501-AA2-EV02.** ***Calificable***		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
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.**							

Nota 1: Para el caso de las especializaciones tecnológicas no se desarrolla proceso de inducción.

Nota 2: Deberá ajustar este documento, añadiendo la cantidad de casillas necesarias para las actividades, evidencias, RAP y demás información concerniente con el programa a desarrollar.
Nota 3: El cronograma deberá ser ajustado con los tiempos reales de formación, teniendo en cuenta las fechas registradas en el Sistema de Gestión Académica, los plazos para el desarrollo de las actividades y las guías de aprendizaje.
Nota 4: Una vez ajustado cambiar el color naranja de la fuente por color negro.