PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Tecnólogo en Coordinación de Servicios Hoteleros.**
- Código del Programa de Formación: **6216**
- Nombre del Proyecto: **Coordinación de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad y sostenibilidad.**
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto: Establecer procedimientos operacionales del servicio de alojamiento y hospedaje con base en la normativa y los estándares del sector.
- Competencias:
  - ✔ **Supervisión de la prestación de servicios de recepción**
  - ✔ **Interacción en lengua inglesa**
  - ✔ **Procesamiento del recaudo de valores**
- Resultados de aprendizaje a alcanzar:
  - ✔ **Reservar habitaciones y servicios hoteleros de acuerdo con los requerimientos del cliente, la disponibilidad y el procedimiento técnico.**
  - ✔ **Operar software hotelero de acuerdo con manuales de operación y procedimientos técnicos.**
  - ✔ **Realizar check in al huésped de acuerdo con protocolos de servicios, procedimientos técnicos y normatividad.**
  - ✔ **Intercambiar opiniones sobre situaciones cotidianas laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales orales y escritos.**
  - ✔ **Registrar movimientos de caja según la naturaleza del mismo, normativa y el procedimiento técnico.**
  - ✔ **Manejar valores de acuerdo con la normatividad y políticas del establecimiento hotelero.**
- Duración de la Guía: 432 horas

2. PRESENTACIÓN

El área de recepción es la cara del hotel y desde allí se realizan procesos básicos para convertir un cliente en un huésped, genera la información requerida para asegurar la prestación de los demás servicios y siempre está atenta a cumplir con la expectativas de este.

Continuamos con la preparación para desarrollar las actividades representativas de área de recepción como procesos de reservas, check in y el manejo de caja apoyados por el software hotelero. Se desarrollarán actividades en español e inglés continuando con la preparación para la atención de huéspedes tanto nacionales como extranjeros acompañados siempre por sus instructores utilizando los recursos adecuados para este fin.

"El secreto para salir adelante es comenzar." Mark Twain

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

1. Realice lectura del artículo que encuentra a continuación y luego con su grupo de trabajo respondan a las preguntas realizadas. Preparen su participación en la dinámica de socialización dirigida por su instructor.

   Hoteles Starwood permiten acceso a habitaciones con un teléfono inteligente, sin ir a recepción. *3 noviembre, 2014*

   La cadena hotelera estadounidense Starwood, con más de 1.000 establecimientos a nivel internacional, se convirtió hoy en la primera en permitir el acceso a las habitaciones con un teléfono inteligente, sin tener que pasar por recepción, informó la empresa en un comunicado.

   Los clientes deberán descargar la aplicación del hotel en su teléfono iPhone o Android para hacer la reserva, 24 horas antes de su llegada recibirán el número de habitación y al entrar al hotel podrán ir directamente a su estancia, que se abrirá al acercar el móvil a la puerta, por el sistema Bluetooth.

   No será necesario por tanto pasar por recepción ni tampoco las habituales llaves o tarjetas, sólo un teléfono inteligente o el futuro Apple Watch, cuyo lanzamiento está previsto para la primavera de 2015.

   El sistema funciona a través del Bluetooth, sin que intervenga el chip NFC, por lo que puede utilizarse con cualquier modelo de iPhone o Android, según medios especializados.

   Diez hoteles Starwood tendrán este novedoso mecanismo disponible desde el miércoles: Aloft Beijing, Aloft Cancun, Aloft Cupertino, Aloft Harlem, W Doha, W Hollywood, W Hong Kong, W New York-Downtown, W Singapore y Element Times Square.

   La cadena prevé incorporar este sistema en 30.000 puertas de 150 hoteles Aloft, W, y Element en todo el mundo a principios del año que viene.

«El sistema SPG Keyless no sólo evita una molestia al viajero (pasar por recepción y esperar su turno), sino que transforma la primera interacción con nuestros clientes en una más personal», dijo en un comunicado el presidente de la cadena Frits van Paasschen.

«Esto es sólo el principio, porque a través del móvil tendremos la oportunidad de transformar la experiencia hotelera», añadió.

Starwood Hotels and Resorts Worldwide, Inc., con sede en Connecticut, es una de las grandes compañías hoteleras a nivel internacional, con 1.162 propiedades y 171.000 empleados (el 26% de ellos en EE.UU.), según cifras de 2012. ***EFE.***
https://caracol.com.co/radio/2014/11/03/entretenimiento/1415049300_491350.html

Discuta con su grupo de trabajo basándose en las siguientes preguntas:

a. ¿Ha tenido experiencia de venta directa a través del celular?
b. ¿Considera necesaria la intermediación humana en un proceso de venta de productos/servicios? Sustente su respuesta
c. ¿Desde el punto de vista económico considera el uso de la app mecionada en el artículo como una mejor opción para el hotel?
d. ¿Qué inconvenientes se pueden generar con el uso de esta tecnología?
e. Reflexione y discuta con el grupo la frase *«Esto es sólo el principio, porque a través del móvil tendremos la oportunidad de transformar la experiencia hotelera»*
f. Con la implementación de esta tecnología ¿La infraestructura del hotel cambiaría?
g. ¿Que otro tipo de servicios hoteleros pueden ser trabajados utilizando esta tecnología?

Tiempo requerido: 2 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE SABERES PREVIOS

1. Elabore con su grupo de trabajo un diagrama dinámico en el cual se identifique la relación del departamento de recepción con las demás áreas del hotel basado en sus funciones.

Para saber ¿Que es un diagrama dinámico y como se elabora? Consulte el siguiente material

//support.microsoft.com/es-es/office/crear-un-diagrama-din%C3%A1mico-en-visio-0d001d05-0bb5-4549-b301-4d0b37625a4c#:~:text=Un%20diagrama%20din%C3%A1mico%20es%20una,%2C%20tabla%2C%20vista%20o%20cubo.

Diseña ebooks o cartillas online gratis | Canva

Dibújalo en un cartel para ser expuesto en actividad de socialización con sus compañeros. Tome como referencia información encontrada en los siguientes enlaces:

- Recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales. Pág. 92 https://www-ebooks7-24-com.bdigital.sena.edu.co/stage.aspx?il=&pg=&ed=

2. Elabore ficha técnica de dos monedas por cada región: Europa, América, Asia, África y Oceanía, indicando sus características y equivalencia con el peso colombiano, incluyendo imagen. Tome como referencia la tabla 1. *Ficha técnica moneda.*

Tabla 1.
Ficha técnica moneda

FICHA TÉCNICA MONEDA	
País	
Moneda	
Símbolo	
Características de uso	
Características físicas	
Equivalencia en pesos	
Imagen	

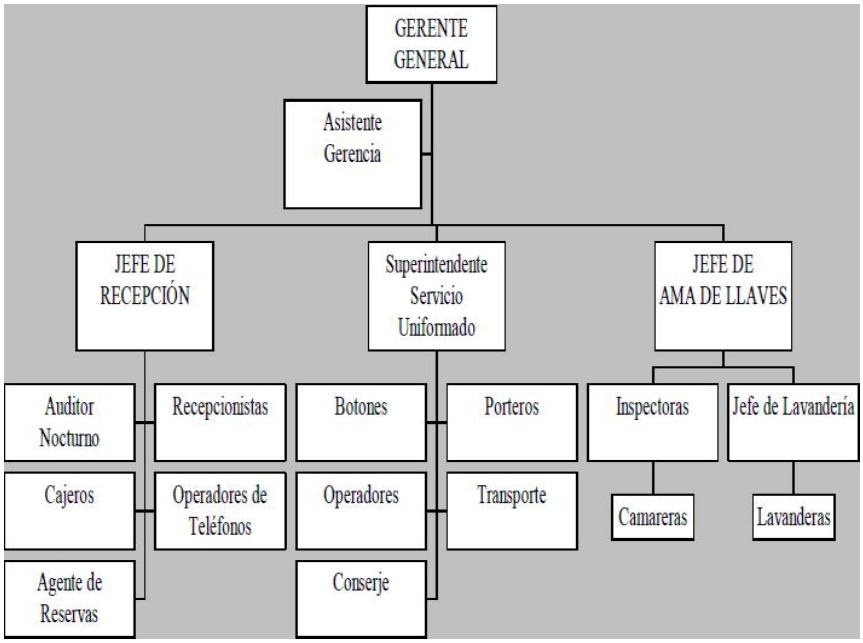
Presente a su instructor y compañeros, compartan para conocer la mayor cantidad de monedas posible.

Tiempo requerido: 3 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTOS

Actividad de Aprendizaje 1: Identificar la estructura organizacional del área de recepción y los cargos de esta en diferentes tipos de EAH. (Resultado de Aprendizaje: Reservar habitaciones y servicios hoteleros de acuerdo con los requerimientos del cliente, la disponibilidad y el procedimiento técnico.)

1. Observe el video *Hoteles, listos para el turismo, https://youtu.be/QOEuo6SuKp0.* Teniendo como referencia la figura 1**.** *El Organigrama* identifique cada uno de los cargos



del departamento de recepción con su función principal.

Figura 1.

El Organigrama

2. Realice visita a un establecimiento hotelero y consulte su estructura organizacional, preste especial atención al departamento de recepción y compare con los cargos descritos en el punto anterior.

Elabore un informe de visita y preséntelo a su instructor.

3. Elabore flash cards con la definición los siguientes conceptos, tome como base al Anexo 1. “Manual práctico de Recepción de Luis di Muro”. Complemente con cibergrafía de internet.
   Agente de reservas
   Contacto
   Deposito
   Fuente de Reservas (Source)
   Garantía
   Hoja de Reservas
   Intermediario
   Libro de reservas
   No Show
   Planning
   Reserva
   Sobreventa (Overbooking)
   Preséntelos a su instructor y participe en la actividad de verificación por el orientada.

4. Elabore un e-books o cartilla con su grupo de trabajo para ser utilizada en la inducción del personal de recepción del punto anterior en la cual se describan las funciones. Consulte la página https://grandhotelier.com/recepcionista-de-hotel/ .

Para saber ¿Que es un ebook y como se elabora? Consulte el siguiente material

Como hacer un ebook en cinco pasos:
Crea una cuenta de Canva para diseñar tu propio ebook.

Elige una opción de nuestra biblioteca de plantillas profesionales.

Sube tus propias imágenes o elige entre más de 1 millón de imágenes de archivo.

Arregla tus imágenes, añade fantásticos filtros y edita el texto.

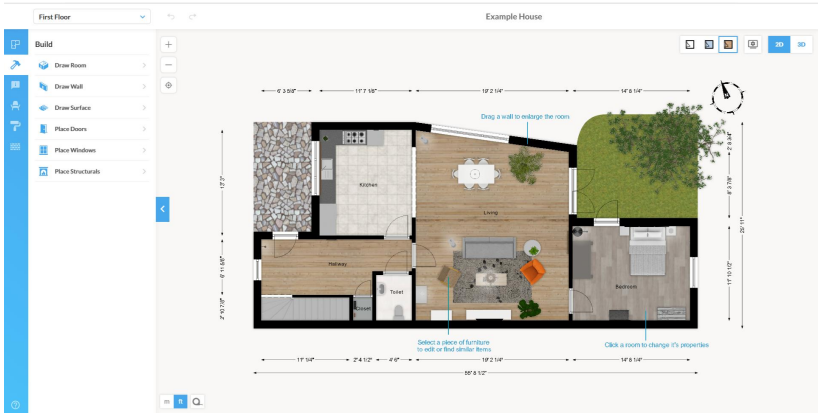
Guarda tu diseño y compártelo

Diseña ebooks o cartillas online gratis | Canva

5. Diseñe un plano del área de recepción (front y back oficce) teniendo en cuenta la visita realizada y el tipo hotel asignado por el instructor, de acuerdo con las siguientes categorías: hotel boutique, hotel de lujo, hotel campestre, hotel casino, resort e identifique los cargos dentro de la recepción.

Elabore su plano de acuerdo con la Figura 2. *Plano* en la página con la herramienta *https://floorplanner.com/demo*.

Figura 2.
Plano



Nota. Tomado y adaptado de https://floorplanner.com/demo

6. Elabore una lista de chequeo para supervisar el cumplimiento de funciones del encargado de reservas y recepcionista de un hotel. Aplíquelo al funcionario del hotel asignado por su instructor y presente informe.

Tiempo requerido: 12 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 2: identificar las características y operacionalidad del software hotelero en los módulos básicos reconociendo las políticas de uso de las herramientas informáticas. (Resultado de Aprendizaje Operar software hotelero de acuerdo con manuales de operación y procedimientos técnicos.)

1. Visualice el video que encuentra en el enlace https://www.youtube.com/watch?v=wZ75Zt2JWo8 y responda a las siguientes preguntas:

   a. ¿Qué funcionalidades tiene este software?
   b. ¿Qué información tiene disponible el recepcionista en la pantalla inicial?
   c. ¿Cómo se realiza la gestión de reservas?
   d. ¿Qué información brinda el cuadro de habitaciones?
   e. ¿Qué otra funcionalidad ofrece este software?

2. Conforme grupos de trabajo y consulte las siguientes páginas sobre Software de Gestión Hotelera:

- http://revistalabarra.com/guia/files/documents/105.pdf
- https://oneplace.mx/los-5-mejores-software-hoteleros/
- https://www.cloudbeds.com/es/property-management-system/
- https://www.siteminder.com/es/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=SM_G_AMER_LATAM_Spanish_Generics_Products_Others_%5BBMM%5D&gclid=EAIaIQobChMIjbmDnr_75AIVkYFaBR3t0ABlEAAYASAAEgINdPD_BwE&gclsrc=aw.ds

De los aplicativos consultados, seleccione tres modelos y diligencie la siguiente matriz:

NOMBRE	FUNCIONES	CARACTERÍSTICAS	MODULOS OPERATIVOS	IMAGEN

Socialice la actividad ante el instructor y demás compañeros.

3. Elabore mapa cognitivo de secuencias con su grupo de trabajo con el cual explique frente a sus compañeros e instructor el contenido del módulo del software de gestión hotelera asignado.

Para saber ¿Que es un mapa cognitivo de secuencias y como se elabora? Consulte el siguiente material

Aprende todo sobre el Mapa Cognitivo. https://lucidspark.com/es/blog/que-es-un-mapa-cognitivo

Mapa cognitivo de secuencia. https://www.youtube.com/watch?v=fi2mFZPma28

4. Participe en foro “Importancia y utilidad de un software hotelero” que encontrará en la plataforma TERRITORIUM siguiendo las indicaciones allí dadas. Realice previamente lectura de la información que encuentra en los siguientes enlaces:

✔ http://www.logismic.mx/como-me-ayuda-un-software-de-gestion-hotelera-2/

✔ https://www.cloudbeds.com/es/articulos/software-gestion-hotelera-guia/

- ✔ https://www.siteminder.com/es/r/tecnologia/hotel-necesita-software-gestion-hotelera/

5. Realice lectura *Marco legal en Colombia, la ley estatutaria de protección de datos y el tratamiento, en* https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/18709/1/El-derecho-a-la-intimidad_Cap04.pdf

Tome nota de los datos que considere relevantes y prepárese para la actividad de socialización orientada por su instructor.

6. Responda el cuestionario *"Conceptualización software de gestión hotelera"* que estará disponible en plataforma TERRITORIUM en la fecha indicada por su instructor.

Tiempo requerido: 19 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 3: Comparing hotels and the best hotel experience from the comparative and superlative adjectives use. (Resultado de Aprendizaje: Intercambiar opiniones sobre situaciones cotidianas laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales orales y escritos.)

1. Watch the video *"How to compare things in English – Comparative Adjectives"* in the link below in which you will find the general explanation for comparative adjectives as well as some interesting examples for each case.

   Link: https://www.youtube.com/watch?v=vj3SbCwQd9I&t=188s

2. Then, based on the cases you learned there, complete the chart below with the corresponding comparative form for each one of the adjectives there and then think about the opposite comparative adjective and fill in with the corresponding information.

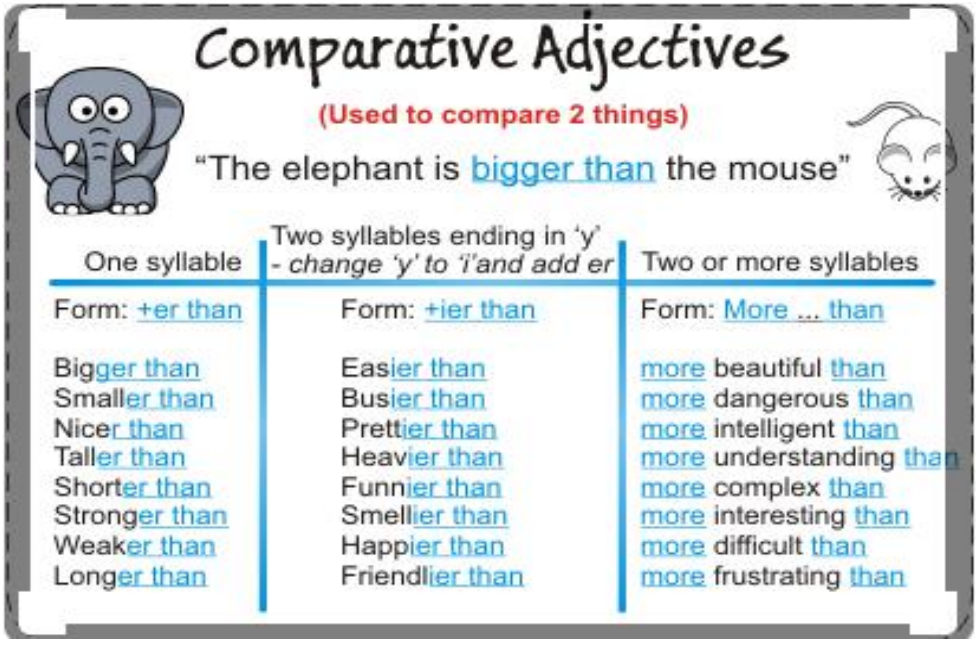
Tabla 2.
Corresponding comparative

Adjective	Comparative form	Opposite
new	newer	Older
fat		
warm		

sad		
lovely		
good		
big		
polite		
easy		
exciting		
bad		

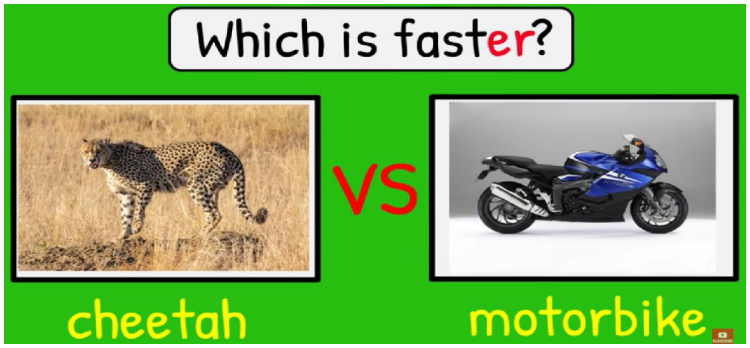
3. Now, choose a couple of adjectives from each one of the categories presented in the chart below and create a comparative sentence using each one of them. Then read them aloud for a partner in your class and listen to their comparisons as well.

Figura 3.
Comparative Adjectives



4. In groups of three, participate on a contest that your teacher will organize, in which you will see a couple of images like the ones below and you should determine the correct comparison, for example:

Figura 4.*See a couple*



Here you should say: *"A motorbike is faster than a cheetah"* or *"A cheetah is faster than some motrobikes"* which for this case will be also true. Write in a piece of paper the corresponding comparisons and then you will grade them with the help of your teacher to identify the winning team.

5. In couples, read about three possible accommodations you may have when staying at Yosemite National Park in California. Create 10 comparisons among those places using the information below:

Figura 5.
Hotel informations

The Ahwahnee Hotel
Yosemite Village. Tel 209/252-4848. 123 rms. 5 suites.

$ Rates: $196 single room or cottage. $202 double room or cottage. from $375 suite. Lower midweek winter rates are available.

Luxurious and very centrally located, the Ahwahnee is the park's premiere hostelry. A short, signposted walk from Yosemite Village, this lovely hotel was built in 1927 from local rock. Rooms are both comfortable and elegant, with full baths, and sturdy, rustic wooden furniture. Suites include an additional sitting-room. The hotel's celebrated dining and entertainment facilities include the Indian Bar Room for drinks and the splendid Dining Room, where dinner reservations are required year round.





Wawona Hotel

4 miles inside the south gateway. Tel. 209/252-4848. 104 rms.

$ Rates: $55 single or double without bath, $74 single or double with bath.

You won't be roughing it at the Wawona, near the southern end of Yosemite. This is the oldest hotel in continuous service in the national park system, dating from 1879. The pretty wooden structures offer comfortable, if sparsely furnished, rooms; facilities include a swimming-pool, a tennis court, and a nine-hole golf-course, as well as nearby stables.

Camping

Yosemite's 300-plus year-round campsites expand to a whopping 2,000 sites in summer. Campground fees range from $4 to $12 per day. Sites are scattered over 20 different campgrounds, and split into two categories. The $7 to $12 Type A sites are the most elaborate, with well-defined roads, parking, drinking water, flush toilets, and, generally, a fireplace, table/bench combination, and tent space. The $4 Type B sites may be accessible by road or trail, and conveniences are limited to basic sanitary facilities and a smattering of fireplaces and tables.

From June 1 to September 15 camping permits are limited to 7 days in the valley and 14 days in the rest of the park. The rest of the year campers can stay for as long as 30 days.

For more details on campgrounds, contact the Campground Office, P.O. Box 577, Yosemite National Park, CA 95389 tel. 209/372-0265 or 372-0200.



Nota. Tomado de Harding, K. & Henderson P. High Season: English for the Hotel and Tourist Industry. Oxford University Press. 2000.

Socialize your comparisons with another couple and notice the similarities and differences among your comparative sentences. Now, both couples create a team of four and choose a Colombian tourist attraction. Look for two possible accommodations near there and prepare a short presentation to socialize in front of the class plenum in which you will present at least 10 comparative sentences for the accommodations you chose.

Superlative Adjectives

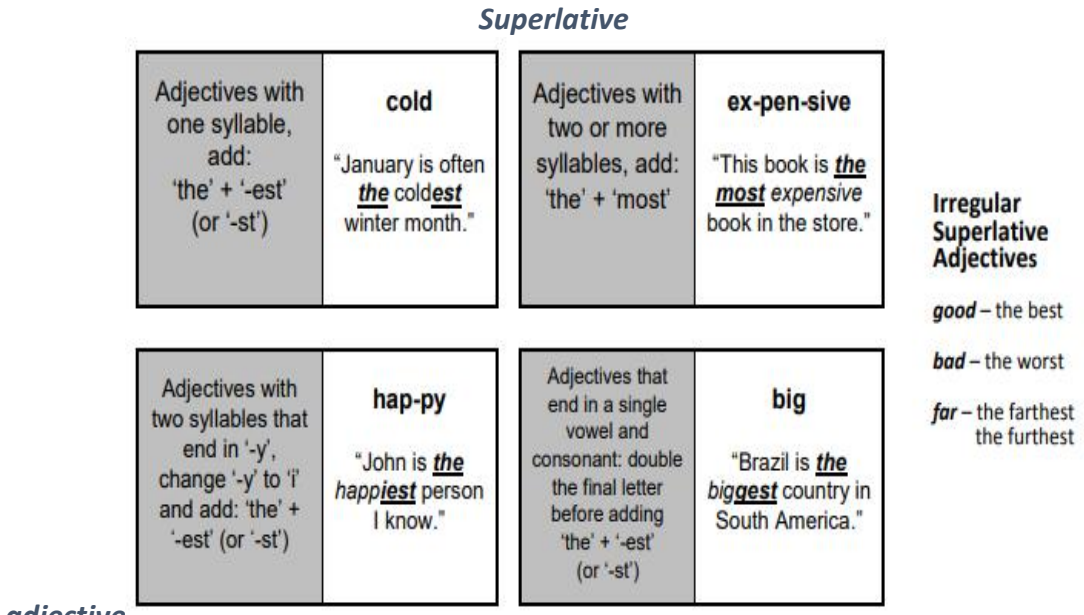
6. Watch the video *"How to compare things in English – Superlative Adjectives"* in the link below in which you will find the general explanation for superlative adjectives as well as

some interesting examples for each case. Then, listen to your teacher who will make some precisions.

Link: https://www.youtube.com/watch?v=rxEMZTu6JYM&t=227s

7. Look at the summary in the boxes below and then complete the sentences with the corresponding superlative adjective considering the rules.

Figura 6.



adjective

1. I (tall) am the tallest person in my family.
2. Jupiter (big) _____ planet in our solar system.
3. Elephants (large) _____ land animals on earth.
4. We bought (expensive) _____ TV in the store.
5. Which sports do you think (dangerous) _____?
6. My cat (lazy) _____ animal I know.
7. This restaurant serves (good) _____ food in town.
8. I think math (difficult) _____ subject.
9. What (long) _____ word in English that you know?
10. He (strange) _____ man in the story.
11. Last week, I had (bad) _____ time of my life!
12. Which place (hot) _____ place on earth?
13. I think it (funny) _____ show on television.
14. My friend (interesting) _____ person I know.
15. Who (famous) _____ person in your country?

8. Work with a partner. Read the following article about a problem on Mount Everest. Then answer the questions below and finally organize the superlative adjectives that are in bold, according to their type, in the boxes below.

Figura 7.

Problem on Mount Everest



Mount Everest:

The Highest Garbage Dump in the World?

Most people know that Mount Everest is **the highest** mountain in the world. However, there is another fact that many people don't know: it has become one of **the dirtiest** mountains in the world.

Mount Everest is one of **the toughest** and **most exciting** mountains to climb on Earth. It is not **the coldest** or **the windiest** place on Earth, but it comes close! These challenges make it one of **the most attractive** mountains for serious climbers. Since 1952, over 3500 climbers have reached the top. Unfortunately, most of them have left equipment and trash on the mountain.

In fact, trash is now one of **the biggest** threats to the environment on Mount Everest. Local organizations have brought tons of trash down from the mountain. One of **the most interesting** projects handed over more than a ton of tin cans, glass bottles, and old climbing tools to artists in Nepal. The artists used the trash to create works of art. Then, they sold the art to raise money for local charities.[1] **The least expensive** work of art cost $17, and **the most expensive** one cost $2400.

[1] **charity:** an organization that raises money to help people

1. According to the reading, Mount Everest is very **clean** / **dirty**.
2. Climbing Mount Everest is very **difficult** / **easy**.
3. Mount Everest is **an unusual** / **a popular** mountain for serious climbers.
4. Climbers **rarely** / **often** leave trash on Mount Everest.
5. People create **art** / **charities** from the trash on Mount Everest.

Adjectives with *-est*	Adjectives with *most*
tall	exciting

9. In couples, draw 3 series with 3 pictures each to create some superlative examples. Then show the pictures to the class plenum and ask them about the corresponding superlative sentence. Here you have a pair of examples:

Figura 8.
Superlative sentence





10. Once all the couples have presented their examples, watch the video *"Comparative and Superlative Adjectives – ESL Game"* in the link below to reinforce the topic and watch more examples like this. Try to answer the questions before playing the answers in the video and count how many of them you got correct.

Link: https://www.youtube.com/watch?v=xoG8mbOsU98&t=252s

After watching the video participate, in groups of three students, on a general knowledge contest that your teacher will lead. Solve the following chart as a preparation to it.

Figura 9.
Comparative and Superlative Adjectives

General Knowledge Quiz

1. _____ is the highest mountain (high / mountain) on Earth.
   a. Mount Kilimanjaro b. Mount Everest c. K2
2. _____ is _____ (fast / animal) in the world.
   a. the camel b. the zebra c. the cheetah
3. _____ is _____ (long / river) in the world.
   a. The Nile River b. The Amazon River c. The Yangtze River
4. _____ is _____ (wide / ocean) on Earth.
   a. The Pacific Ocean b. The Atlantic Ocean c. The Indian Ocean
5. _____ is _____ (small / continent).
   a. Africa b. Antarctica c. Australia
6. _____ is _____ (large / animal) on Earth.
   a. the elephant b. the blue whale c. the giraffe
7. _____ is _____ (cold / place) on Earth.
   a. Antarctica b. Alaska c. Canada
8. _____ is _____ (close / planet) to the sun.
   a. Mars b. Venus c. Mercury

11. In groups of four, think about three accommodation types and create the description for each one of the places. Include as much information as you can about services offered, amenities and facilities of the place, types of rooms/accommodation, among others. Then create a presentation comparing the three establishments considering at least 5 different aspects. Include both, comparative and superlative sentences for each category you decide to include. Socialize your presentation in front of your classmates and be ready to receive feedback from your teacher. Here you have an example:

Figura 10. *Accommodation types*






Nota. Tomado de *High Season: English for the Hotel and Tourist Industry* Por Harding, K. & Henderson P, Resort, Glamping, Bed&Breakfast

"The glamping is more luxurious than the B&B, but the resort is the most luxurious one. However, the B&B is the cheapest option, while the resort is more expensive than the glamping".

Tiempo requerido: 48 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 4: Utilizar operaciones matemáticas básicas en el manejo de información hotelera y de cuenta huésped en la presentación de una factura. (Resultado de Aprendizaje: Registrar movimientos de caja según la naturaleza de este, normativa y el procedimiento técnico.)

1. Observe el video *Visor de turismo en* https://youtu.be/EaDdA9Kb7zE. Tome nota de los aspectos que considere relevantes

   Consulte el visor de turismo en la página oficial del DANE https://sitios.dane.gov.co/turismo/#!/inicio, realice una presentación sobre el comportamiento del turismo en los años 2019, 2020, y 2021. Puede tener como referencia otras fuentes de consulta.

Las presentaciones serán socializadas a modo exposición en los tiempos establecidos por el instructor.

2. Participe en la presentación realizada por su instructor y vea el video *Suma, Autosuma, Resta y Promedio* en el enlace **https://youtu.be/e-7gBYKbiJE**
   De acuerdo con la información presentada en la Tabla 3. Informe mensual de servicios sobre las fuentes de ingreso en un hotel:

- Halle el valor total de ingreso por semana.
- Identifique cuál fue la mayor fuente de ingresos por semana

- Identifique cuál fue la menor fuente de ingreso por semana
- Halle el promedio de mínimo 3 servicios dentro de las 4 semanas
- Realice un análisis de ingresos del mes trabajado

Tabla 3.
Informe mensual de servicios

PRODUCTO O SERVICIO	ROOM SERVICE	AMENITIES	GIMNASIO	BAR	COCINA	LAVANDERIA	TELEFONO	EVENTOS	INTERNET	BEBIDAS
SEMANA 1	$ 1,500,000	$ 350,000	$ 35,000	$ 1,680,000	$ 2,885,000	$ 135,000	$ 85,000	$ 2,850,400	$ 125,000	$ 850,000
SEMANA 2	$ 1,800,000	$ 600,000	$ 60,000	$ 1,800,000	$ 2,536,000	$ 235,000	$ 95,000	$ 2,950,400	$ 125,000	$ 950,000
SEMANA 3	$ 1,200,000	$ 400,000	$ 85,000	$ 1,985,000	$ 2,600,000	$ 150,000	$ 70,000	$ 2,700,400	$ 125,000	$ 700,000
SEMANA 4	$ 1,600,000	$ 150,000	$ 45,000	$ 2,300,000	$ 2,350,000	$ 180,000	$ 65,000	$ 2,650,400	$ 125,000	$ 650,000
TOTAL GASTOS										
PRESUPUESTO	$ 7,000,000	$ 2,000,000	$ 300,000	$ 8,000,000	$ 11,000,000	$ 800,000	$ 400,000	$ 12,000,000	$ 600,000	$ 4,000,000
CUMPLIMIENTO PRESUPUESTO%										
PROMEDIO										

2. Vea el video *Aprendo - Regla de tres simple directa e inversa* https://youtu.be/DG8j4qDEeHQ

Desarrolle los siguientes ejercicios:

El hotel el porvenir cuenta con 110 habitaciones, distribuidas de la siguiente manera:

Habitaciones sencillas 25
Habitaciones dobles 40
Habitaciones twin 15
Habitaciones junior suite 20
Habitaciones suite 10

a) El promedio de ocupación para el viernes 16 de octubre es del 45%. ¿Cuántas habitaciones necesito vender para lograr el 80%?
b) El día 20 de octubre el hotel cuenta con 35 habitaciones ocupadas, se realizan 22 check in y 3 check out, ¿cuál es el promedio de ocupación para ese día?
c) ¿Cuál es el promedio por cada tipo de habitación?
d) El día 25 de octubre se bloquean por mantenimiento 8 habitaciones. La ocupación del hotel es del 60%, ¿cuántas habitaciones tengo disponibles para la venta?
e) El día 29 de octubre el hotel tiene el 80% de ocupación; se registran 25 check out, ¿cuántas habitaciones quedan disponibles para la venta?

4. Teniendo como referencia los enlaces y la orientación de su instructor desarrolle el Taller Media- moda – mediana.

Sustente a su instructor.

- https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/encuesta-mensual-de-alojamiento-ema
- https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh
- https://www.citur.gov.co/#gsc.tab=0

Tiempo requerido: 10 horas

Ambiente requerido: aula

Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 5: Identificar los canales de distribución de reservas y la tecnología utilizada en estos como base del proceso de reservas en los EAH. (Resultado de Aprendizaje: Reservar habitaciones y servicios hoteleros de acuerdo con los requerimientos del cliente, la disponibilidad y el procedimiento técnico.)

1. Conforme grupo de trabajo de tres aprendices, en tiempo indicado por el instructor resuelva el Enigma propuesto por Einstein en *Aula de pensamiento matemático,* http://www2.innovacioneducativa.upm.es/pensamientomatematico/node/43:

   "*Hay 5 casas de diferentes colores y en cada casa vive una persona de diferente nacionalidad. Estos 5 propietarios beben diferentes bebidas, fuman diferentes cigarros y tiene cada uno diferente de los demás, cierto animal. Además, ninguno de ellos tiene el mismo animal, fuma el mismo cigarro ni bebe la misma bebida.*

   La pregunta es: ¿Quién tiene un pez?

   Y éstas son las pistas:

   1. *El inglés vive en la casa roja.*
   2. *El sueco tiene perro.*
   3. *El danés toma té.*
   4. *El noruego vive en la primera casa.*
   5. *El alemán fuma Prince.*
   6. *La casa verde queda inmediatamente a la izquierda de la blanca.*
   7. *El dueño de la casa verde toma café.*
   8. *La persona que fuma Pall Mall cría pájaros.*
   9. *El dueño de la casa amarilla fuma Dunhill.*
   10. *El hombre que vive en la casa del centro toma leche.*
   11. *El hombre que fuma Blends vive al lado del que tiene un gato.*

12. *El hombre que tiene un caballo vive al lado del que fuma Dunhill.*
13. *El hombre que fuma Bluemaster toma cerveza.*
14. *El hombre que fuma Blends es vecino del que toma agua.*
15. *El noruego vive al lado de la casa azul.*

Pueden utilizar esta guía en su búsqueda de la respuesta.

Tabla 3.
Quien tiene un pez

Diferencia	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta	Quinta
CASA	-	-	-	-	-
NACIONALIDAD	-	-	-	-	-
MARCA DE TABACO	-	-	-	-	-
BEBIDA	-	-	-	-	-
ANIMAL	-	-	-	-	-

Nota. Tomado y adaptado de *Aula de pensamiento matemático* *https://innovacioneducativa.upm.es/pensamientomatematico/node/43*

Comparta su respuesta con su instructor y compañeros.

2. Visualice el video “Desayuno Technohotel Canales de distribución hotelera" disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=CKkgpXak4XQ.

Individualmente elabore un listado con los principales canales de distribución hotelera identificados, conforme grupos de trabajo y discuta con sus compañeros sobre lo observado en el video.

3. Elabore una presentación en la cual se traten los canales de distribución que se enlistan a continuación.

- OTA’s
- Banco de Camas
- GDS
- Plataformas de Reputación
- Rentas Vacacionales

- Metabuscadores
- Central de Reservas
- Website
- Blogs especializados
- Redes Sociales
- Whatsapp y ChatBot
- Email

Tome como referencia la información encontrada en:

https://www.leshoteliers.com/canales-de-distribucion-hotelera/
https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/marketing-y-comunicacion/cuales-son-los-canales-de-distribucion-de-un-hotel
https://www.ceupe.com/blog/canales-de-distribucion-online-para-hoteles.html

4. Participe en la presentación realizada por su instructor sobre tecnología asociada a la gestión de reservas.
   Motor de Reservas / Booking Engine - IBE
   Gestor de Canales / Channel Manager - CM
   Sistema de Gestión de Propiedad / Property Management System – PMS
   Gestor de Comentarios / Reputación Manager
   Gestor de Relación con Clientes / Customer Relationship Management - CRM
   Elabore un documento en el cual amplíe la información entregada y otra por usted consultada referente a los ítems tecnológicos mencionados, donde mencione: ¿Qué son?, ¿Cuáles son sus características y funciones? ¿Para qué sirven?

5. En los grupos asignados, realice un gráfico interactivo donde sintetice un ecosistema de distribución hotelera. Resalte los principales canales de distribución hotelera y la tecnología que lo conforman. Para realizar el gráfico, puede utilizar aplicativos en línea como Canva – www.canva.com o cualquiera de su preferencia. Guárdela en formato PDF y entregelo al instructor en el espacio destinado para ello.

6. Elabore una tabla de los tipos de reservas, su definición con base en la información recolectada en los siguientes videos
   - Tipos de reserva
     https://www.youtube.com/watch?v=QUUVVc5T8b0
   - Reservations

https://www.youtube.com/watch?v=MbPhrvkKgH0

Compleméntela diligenciando la tabla 4. Códigos de reserva, que contiene los utilizados para los tipos de reservas.

Tabla 5.
Códigos de reserva

CÓDIGO	SIGNIFICADO
6PM	
CC	
CO	
CXL	
DE	
INQ	
NS	
PEN	
TEN	
VIP	

7. Elabore un diagrama dinámico acerca del tratamiento de la reserva e identifique la información acerca de las funciones del área de reservas tomando como referencia el capítulo 1 Tratamiento y análisis de la reserva, del libro *Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento* pág. 14 a 24 en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/54192?page=11

Para saber ¿Que es un esquema conceptual y cómo se elabora? Consulte el siguiente material

Concepto - esquema. https://concepto.de/esquema/
Esquemas-Modelos. https://www.pinterest.es/aburtojuan/esquemas-modelos/

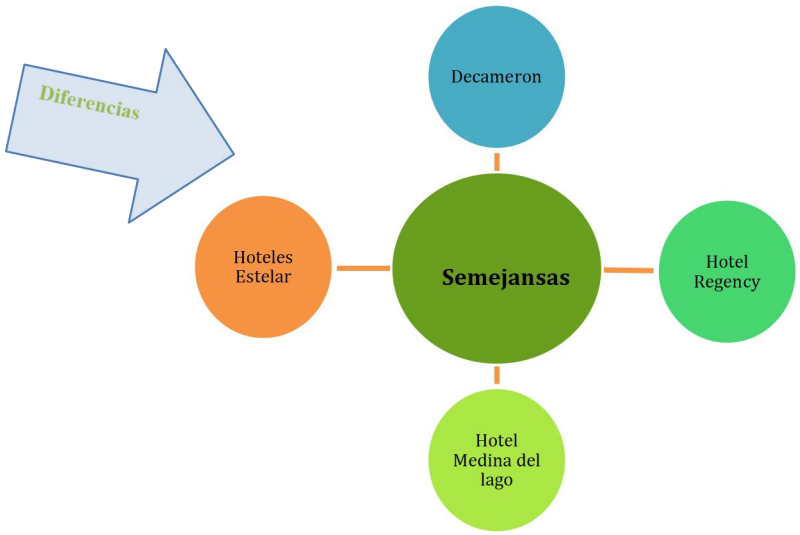
8. Determine la información requerida para una reserva hotelera y el manejo de esta establecido por las políticas del establecimiento hotelero. Elabore un documento para ser sustentado a su instructor. Tome como referencia la información encontrada en el texto R*ecepción: front office* en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/78933?page=13 a 29

9. Elabore el esquema de organización de la ***Figura 12.*** *Políticas de reservas*, determinando las diferencias y similitudes de las políticas de reservas de los hoteles, colocando las semejanzas en el óvalo central y las diferencias propias de cada hotel en el óvalo correspondiente.

Revise los siguientes enlaces*:*

- https://www.hotelescolsubsidio.com/politica-de-reserva/
- https://www.decameron.com/es/co-terminos-y-condiciones
- Políticas de reservas y cancelación - Hotel Regency
- https://medinadellago.com/politicas-de-cancelacion/

Figura 12.
Políticas de reservas



11. Elabore con su grupo de trabajo un manual de políticas de reserva para el tipo de hotel asignado por su instructor, tengan en cuenta presentación y contenido.

Sustenten cada uno de los puntos definidos con su instructor.

Tiempo requerido: 12 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 6: Realizar procedimiento de reserva de servicios hoteleros empleando el software de gestión hotelera. (Resultado de Aprendizaje: Operar software hotelero de acuerdo con manuales de operación y procedimientos técnicos.)

Participe activamente en la orientación sobre manejo del módulo de reservas del Software hotelero realizando las consultas necesarias y practicando de acuerdo a instrucciones.

Realice el taller de manejo del módulo de reservas entregado por su instructor tenga en cuenta las orientaciones de tiempo.

Evidencia: Taller desarrollado
Tiempo requerido: 19 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 7: Identificar la normatividad tributaria vigente y los movimientos de caja que afectan la cuenta del huésped. (Resultado de Aprendizaje: Registrar movimientos de caja según la naturaleza de este, normativa y el procedimiento técnico.)

1. Visualice el video *Cinco cualidades básicas que debe poseer un cajero, en* https://www.youtube.com/watch?v=oJS95v788rg
   Tome nota de los aspectos relevantes y participe en la socialización orientada por su instructor.

2.Tome como referencia los textos:

- ✔ *Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos: recepción en alojamientos* (UF0052) de Raúl Villanueva López, en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/54200
- ✔ Hotelería 4ta Ed. de Sixto Báez Casillas, en https://elibro.net/es/ereader/senavirtual/39373?page=1

Busque otras fuentes de información brindadas por el instructor.

Elabore el perfil del cajero de recepción del hotel asignado por su instructor. Utilice la matriz de la Figura 13. Perfil de cargo.

Figura 13.

Perfil de cargo

LOGO	Empresa:
Nombre del cargo:	
Reporta a:	
Funciones del cargo	
Educación requerida:	
Experiencia requerida:	
Habilidades y aptitudes:	
Otros:	

3. Elabore flash card con los elementos de dotación (materiales y equipos) necesarios para el desarrollo del trabajo del cajero de recepción. Consulte el material bibliográfico recomendado en el punto anterior.

4. Elaborar la matriz **Tabla 4.** *Movimientos cuenta huésped* identificando para cada uno la naturaleza de crédito o débito y formato que lo soporta en cada uno de los servicios ofrecidos.

Tabla 4.

Movimientos cuenta huésped

CONSUMO	CONCEPTO	NATURALEZA	FORMATO	OBSERVACIONES

Identifiquen los formatos determinados en la matriz anterior tome como referencia el anexo FORMATOS.

Elaboren una presentación donde incluyan formatos e instructivos de diligenciamiento.

7. De respuesta a las preguntas planteadas al siguiente caso, discutirlas con su grupo de trabajo y prepárense para socialización general.

   " El Sr. Ernesto Sánchez recibirá la visita de su hermano que vive en el exterior, vendrá con su esposa, la hermana de ella que es extranjera y sus dos hijos el fin de semana. Se acerca al Hotel Las Brisas para hacer la reservación, la operaria de reservas le asesora sobre el tipo de habitación más conveniente, los servicios del hotel y las tarifas; informando que la tarifa doble en una cabaña es de $140.000, persona adicional con un valor de $25.000, seguro hotelero por persona equivale a $5.000 y el total por noche con impuesto incluido es de $280.850. El Sr. Ernesto también solicita la cotización del valor de almuerzo y cena donde la operadora de reservas responde que se pueden programar menús de $25.000 más impuesto para un valor de $27.000 por persona.

   El Sr. Sánchez respondió que la tarifa se encarecía mucho con los impuestos, solicitando ampliación de la información al respecto."

Según su criterio, responda:

a) ¿Cuáles son los impuestos que deben aplicarse a los consumos solicitados?
b) ¿A qué porcentaje equivale cada uno?
c) ¿Está obligado a pagar seguro hotelero?
d) ¿Cuáles son sus beneficios?
e) ¿La hermana de la esposa debe pagar impuestos? ¿Por qué?
f) ¿Cómo debe liquidarse el alojamiento para obtener el valor de $280.850 por noche?

Participe en la sesión de información y orientación dirigida por su instructor y con las técnicas didácticas por él establecidas manejen los siguientes conceptos:

- IVA – Impuesto al valor agregado.
- ICO – Impuesto al consumo.
- Seguro hotelero.
- Normatividad tributaria para extranjeros.

Teniendo claridad en cuanto a la aplicabilidad de los impuestos, responda nuevamente los interrogantes planteados en el caso.

6. Consulte los libros:
   - ✔ Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos: recepción en alojamientos (UF0052) de Raúl Villanueva López https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/54200
   - ✔ Hotelería 4ta Ed. de Sixto Báez Casillas https://login.bdigital.sena.edu.co/login?url=https://ebookcentral.proquest.com/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3227395 y otras fuentes de información brindadas por el instructor.

Elabore con su grupo de trabajo un mapa de secuencias sobre los procedimientos: cuentas elevadas, anticipos, pagos no presenciales.

Presente medio digital y sustente a su instructor.

7. Desarrolle el taller cálculo de impuestos huéspedes entregado por su instructor.

Evidencia: Matriz movimientos cuenta huésped
Taller cálculo de impuestos huésped

Tiempo requerido: 19 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 8: Identificar los códigos utilizados para la toma de reservas en los ámbitos nacional e internacional. (Resultado de Aprendizaje: Reservar habitaciones y servicios hoteleros de acuerdo con los requerimientos del cliente, la disponibilidad y el procedimiento técnico.)

1. Visualice los videos y elabore un listado de los aspectos relevantes que observó. Discútalos con sus compañeros.

- ¿Cómo funciona el Alfabeto Fonético Internacional? (OTAN): disponible en YouTube https://www.youtube.com/watch?v=21gacWdSHNI
- "Códigos IATA" disponible en: Observe el video https://www.youtube.com/watch?v=u5XdkJtG_X4

2. Escriba el símbolo y pronunciación de las letras del alfabeto fonético utilizando fichas nemotécnicas. Participe en la actividad de verificación dirigida por su instructor.

3. En los grupos asignados, elabore un mapa de la región asignada y socialice ante el instructor y sus compañeros, la ubicación de los 20 principales destinos de la región, Los códigos de ciudad y aeropuertos (Si hay más de uno), y una característica distintiva de la ciudad.

4. Encuentre la definición del término o abreviatura de los ítems de la Tabla 5. Vocabulario reservas, elabore un glosario utilizando técnicas creativas.
   Tome como referencia la información Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf

Tabla 5.
Vocabulario reservas

Comisión	Over stay	No show	Go show	Block	Arrival time	INTER
On request	Transfer	Charter	Brunch	Rooming list	RR	COP
DBL	Booking	MAP	Rack rate	CP	SGL	CL
Voucher	Standbye	On change	ARR	Cupo	Did not stay (DNS)	WC
Plannig hotelero	USD	EP	AP	Amenities	CHD	VLO
M/M	RQ	Bed Ocupancy	TEM	WL	DISP	PKT/PAQ
B&B Bed and breakfast	NAL	XLD	FORFEIT	FLATE-RATE	All inclusive	TRANSFER

5. Participe en la actividad Juegos de geografía/iata-colombia que encuentra en el siguiente enlace: https://www.cerebriti.com/juegos-de-geografia/iata-colombia y comparta los resultados con su instructor y compañeros.

6. Participe en el juego de roles en el cual debe diligenciar el formato entregado por su instructor teniendo en cuenta los códigos trabajados hasta el momento.

Tiempo requerido: 12 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

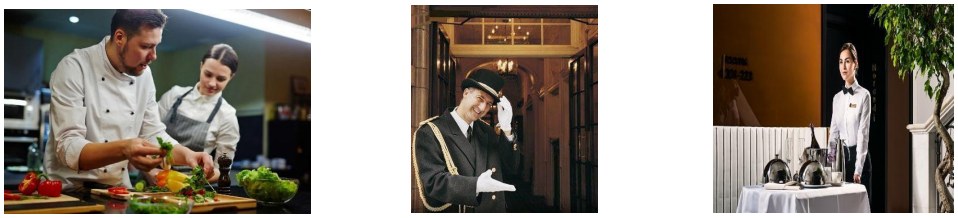
Actividad de Aprendizaje 9: Reviewing the hotel jobs and technical language associated from the present continuous use. (Resultado de Aprendizaje : Intercambiar opiniones sobre situaciones cotidianas laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales orales y escritos.)

Present Continuous – affirmative

1. Look at the pictures below and remember the name of each job. Then, choose an action form the box below for each of them.

Figura 7.
Jobs





Shutterstock free pictures bank.

Is carrying guests' baggage	**Is making a room service**	**Is welcoming the guests**
Is making the bed	**Is registering new guests**	**Is cooking guests' lunch**

Now, following the model above, think about other three jobs at the hotel and mention what they are probably doing right now at their workplace.

2. Watch the video "Present Continuous – Affirmative form" in the link below and identify the structure for the present continuous tense in English. Create a chart in which you will write the form for affirmative statements for each subject (I, you, she…). Give an example for each one too.

Link: https://www.youtube.com/watch?v=JrjgFlwh-rY

Look at the pictures below and create a sentence using each picture as a reference.

Figura 18.

Present Continuous – Affirmative form



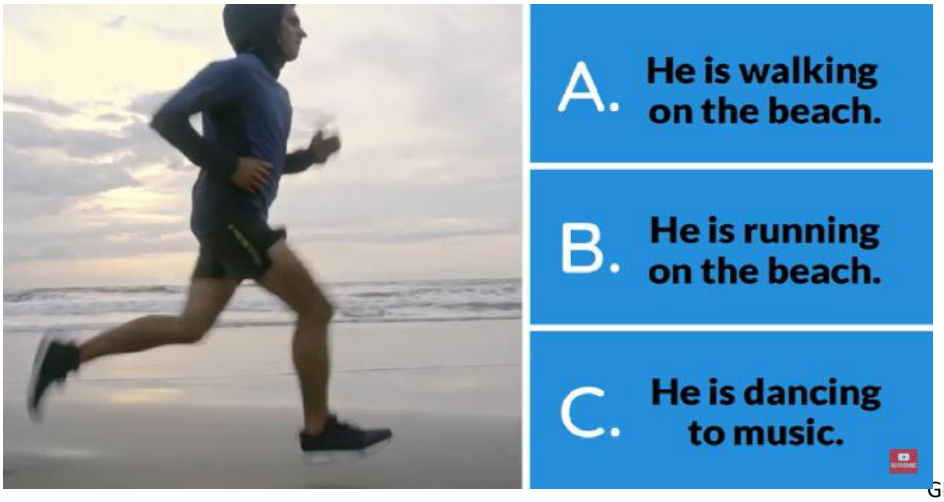
Liveworksheets.esl: Free materials Creative Commons

Now, in couples, think about the most common actions a guest may do when staying at a hotel and create 5 flashcards which you will show to another couple, so they guess the actions guests are doing at the hotel. Notice that you do not have to write the action nor a sentence in the flashcards you create, you just must draw.

3. In the same couples, participate in a contest in which your teacher will show you a series of pictures as the ones below and you will have three possible answers. The first couple to give the correct answer and to pronounce it properly will win a point.

Figura 19.

The correct answer



4. Look at the picture below and describe it by using the present continuous tense. Write at least 15 different sentences with your partner and read them out loud according to your teacher instructions.

Figura 20.

Present continuous tense



Liveworksheets.esl: Free materials Creative Commons

Present Continuous negative and interrogative statements

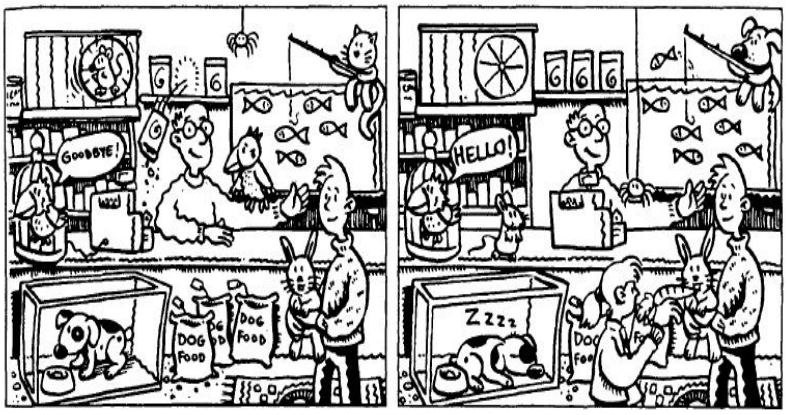
5. Watch the video "Learn the Present Continuous Tense in English" in the following link to review the affirmative form of the present continuous and then learn about the negative and interrogative structure.

Link: https://www.youtube.com/watch?v=z7xA8V5JtbQ

Complement the chart you have previously made with the affirmative statements, now including the negative and the interrogative forms. You can recycle the same examples you made before and transform them into negative and interrogative sentences.

6. Look at the pictures of the pet shop and write down 10 differences. Use the affirmative and negative forms as in the example below:

Figura 21.
Pet shop



Printable materials for ESL teachers. Free materials Creative Commons

Ex: In the first picture the dog is eating its food and in the second picture the dog is not eating, it is sleeping.

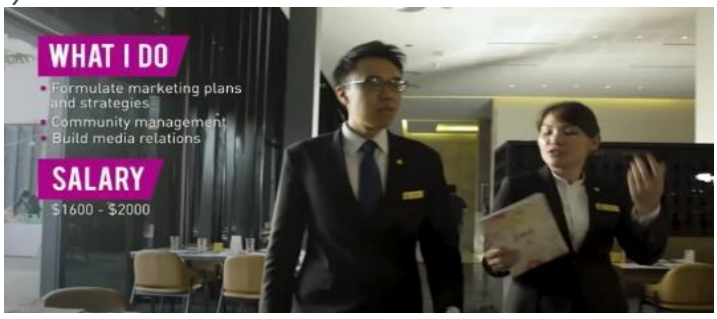
Now, having as a reference the same picture, work with a partner and create questions as the following one: Is the parrot saying "hello" in picture number 1? No, it isn't. It is saying "goodbye"

Share your questions with another couple and ask your teacher to correct your pronunciation. Repeat the questions and answers once again with a different couple.

7. Watch the video "A day in the hotel industry" and take notes of the responsibilities each one of the employees has at their workplace. Then, create some descriptive sentences using the present continuous. For example:

Alicia is organizing a party for the launch of the new area of the hotel.

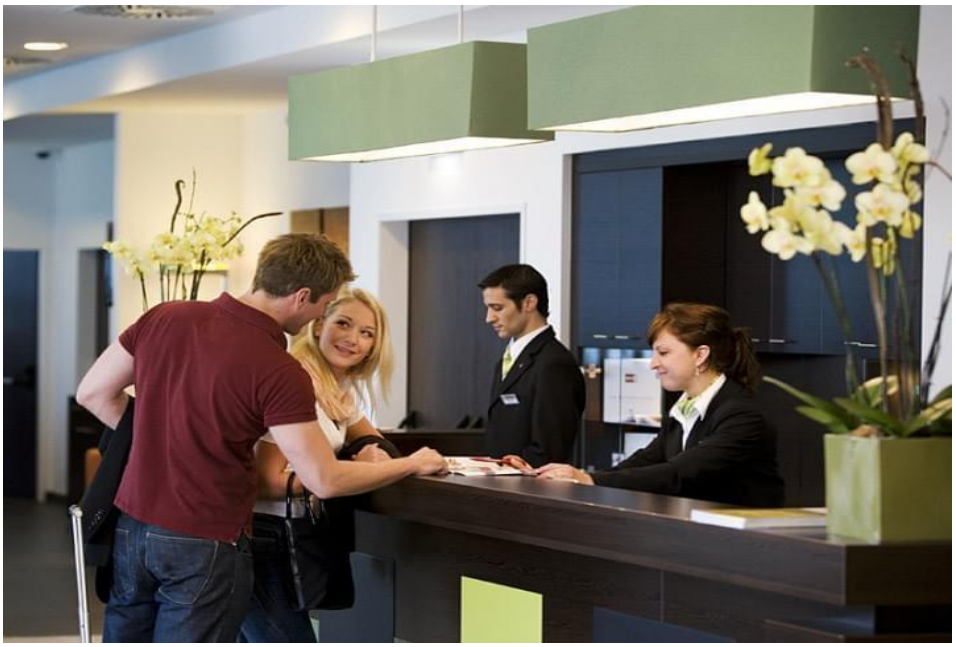
Figura 22.
A day in the hotel industry



5. In groups of four people, create a presentation including pictures of employees and guests at the hotel and create a series of questions and answers using affirmative, negative and interrogative statements in the present continuous. Write 20 different sentences as the one below:

   Is the receptionist answering the phone? No, she isn't. She is registering some guests.

Figura 23.
The present continuous



Then socialize the presentation you and your team made with the class plenum and pay attention to the feedback your teacher will provide.

Final Evidence: Presentation – Jobs at the hotel. Staff responsibilities
Materials: Online presentation software (Power point, Prezi, etc.), computer/tablet/smartphone
Assessment Criteria: Students use jobs and hotel related vocabulary. Students include present simple and present continuous in their presentations. Students properly pronounce words in English during their presentation.

Tiempo requerido: 48 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 10: Elaborar la cuenta huésped teniendo en cuenta normatividad y políticas del establecimiento. (Resultado de Aprendizaje Registrar movimientos de caja según la naturaleza de este, normativa y el procedimiento técnico.)

1. Realice lectura de *¿Qué es una factura y para qué sirve?* en https://anfix.com/blog/como-hacer-facturas/que-es-una-factura-para-que-sirve/ , tome nota de los datos que considere relevantes.

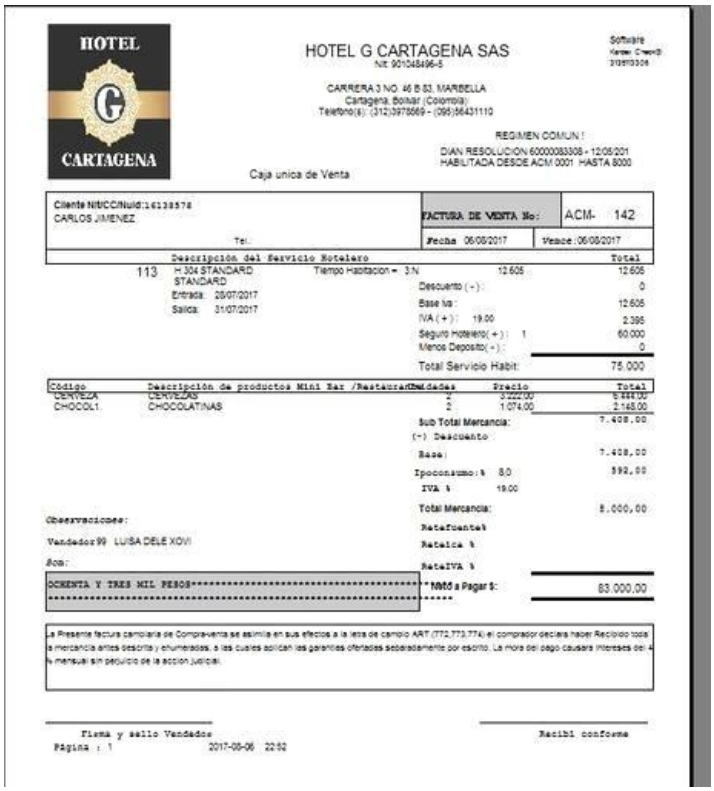
Participe en la socialización del artículo leído teniendo en cuenta las respuestas a las preguntas:

a) ¿Qué es una factura?
b) ¿Qué información es imprescindible en una factura?
c) ¿Para qué sirve una factura?
d) ¿Cómo funciona una factura electrónica?

2. Identifique y ubique las partes de la factura que se enlistan a continuación en la **Figura 24.** *Factura*, describe brevemente cada una de ellas.

- Base imponible.
- Nombre de Factura.
- Dirección.
- Total de factura.
- NIF de la empresa.
- Tipo de IVA.
- Fecha de factura.
- Número de factura.
- El concepto.
- Importe del IVA.

Figura 24.
Factura



HOTEL G CARTAGENA SAS
Nit. 901048496-5

CARRERA 3 NO. 46 B 83, MARBELLA
Cartagena, Bolivar (Colombia)
Telefono(s): (312)3975669 - (095)6643110

REGIMEN COMUN !
DIAN RESOLUCION 60000083308 - 12/05/201
HABILITADA DESDE ACM 0001 HASTA 8000

Caja unica de Venta

Cliente NIT/CC/Nuid:16138578
CARLOS JIMENEZ
Tel:

FACTURA DE VENTA No: ACM- 142
Fecha 06/08/2017 Vence :06/08/2017

Descripción del Servicio Hotelero			Total
113	H 304 STANDARD STANDARD Entrada: 26/07/2017 Salida: 31/07/2017	Tiempo Habitacion = 3 N 12.605	12.605
		Descuento (-):	0
		Base Iva:	12.605
		IVA (+): 19.00	2.395
		Seguro Hotelero(+): 1	60.000
		Menos Deposito(+):	0
		Total Servicio Habit:	75.000

Código	Descripción de productos Mini Bar /Restaurant	Unidades	Precio	Total
CERVEZA	CERVEZAS	2	3.222,00	6.444,00
CHOCOL1	CHOCOLATINAS	2	1.074,00	2.148,00

Sub Total Mercancia: 7.408,00
(-) Descuento
Base: 7.408,00
Ipoconsumo: % 8.0 592,00
IVA % 19.00
Total Mercancia: 8.000,00
Retefuente%
Retelca %
ReteIVA %
Total a Pagar $: 83.000,00

Observaciones:
Vendedor 99 LUISA DELE XOVI
Son:
OCHENTA Y TRES MIL PESOS**********

La Presente factura cambiaria de Compraventa se asimila en sus efectos a la letra de cambio ART (772,773,774) el comprador declara haber Recibido toda la mercancia antes descrita y enumerada, a las cuales aplican las garantias ofertadas separadamente por escrito. La mora del pago causara intereses del 4 % mensual sin perjuicio de la accion judicial.

Firma y sello Vendedor
Recibi conforme

Página : 1 2017-08-06 22:52

3. Participe en el foro *Normatividad legal en la facturación hotelera* que encuentra activo en la plataforma TERRITORIUM, tenga en cuenta las indicaciones dadas.

Comente por lo menos la participación de dos de sus compañeros.

4. Diseñe un formato de factura hotelera en Excel que cumpla con los requisitos de ley. Tome como referencia *Requisitos de factura* en https://www.gerencie.com/requisitos-de-la-factura.html

5. Realice la lectura encontrada en el Tema *5. Facturación y cobro de servicios de alojamiento de RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS: RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE*, en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50738?page=102

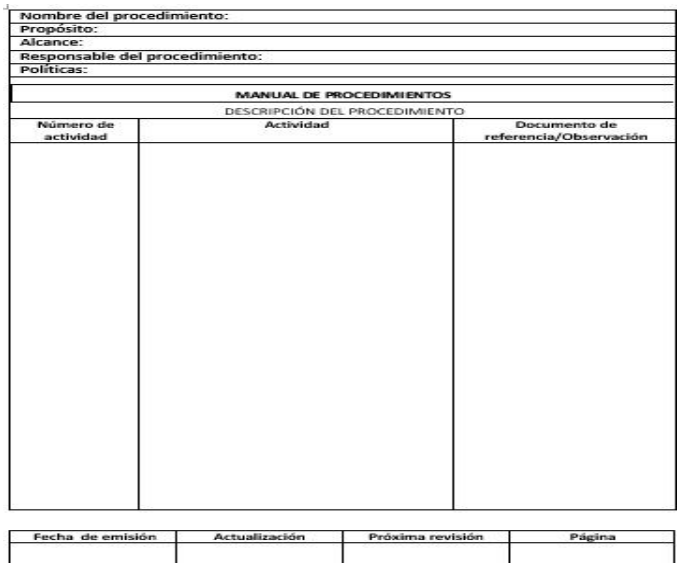
Defina cada uno de los conceptos allí tratados y participe en la socialización orientada por su instructor.

6. Elabore en grupo de trabajo de tres personas, un manual de procedimientos en el cual se identifique el proceso de facturación de un hotel detallando documentos requeridos, tareas realizadas en el proceso y manera de registrar los abonos, correcciones, traspasos, cash advance, paid out y reembolsos.

Tomen como referencia el formato de Manual de procedimientos de la **Figura 25.** *Manual de procedimientos.*

Figura 25.

Manual de procedimientos.



Nombre del procedimiento:			
Propósito:			
Alcance:			
Responsable del procedimiento:			
Políticas:			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Número de actividad	Actividad	Documento de referencia/Observación	
Fecha de emisión	Actualización	Próxima revisión	Página

7. Participe en la sesión magistral sobre registro de movimientos en la cuenta maestra del huésped.

   Posteriormente desarrolle el taller propuesto en el Anexo *Taller factura huésped*.

Evidencia: Taller factura huésped
Tiempo requerido: 19 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 11: Realizar procedimiento de Registro de huéspedes empleando el software de gestión hotelera. (Resultado de Aprendizaje: Operar software hotelero de acuerdo con manuales de operación y procedimientos técnicos.)

1. Participe activamente en la orientación sobre manejo del módulo de Check in del Software hotelero realizando las consultas necesarias y practicando de acuerdo a instrucciones.

2. Realice el taller de manejo del módulo de check in entregado por su instructor

Tenga en cuenta las orientaciones de tiempo.

Evidencia: Taller desarrollado
Tiempo requerido: 19 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 12: Reservar habitaciones aplicando el procedimiento de acuerdo con el medio utilizado realizando la confirmación aplicando las políticas del hotel. (Resultado de Aprendizaje: Reservar habitaciones y servicios hoteleros de acuerdo con los requerimientos del cliente, la disponibilidad y el procedimiento técnico.)

1. Visualice los siguientes videos y de manera autónoma, escriba los hechos y datos más relevantes por usted observados

Tipos de reserva
https://www.youtube.com/watch?v=QUUVVc5T8b0

Reservations
https://www.youtube.com/watch?v=MbPhrvkKgH0

2. Elabore una tabla de los tipos de reservas mostradas en los videos con su definición y compleméntela con información de la Figura 26. Códigos de reservas que contiene los códigos utilizados para los tipos de reservas.

Figura 26.

Códigos de reservas

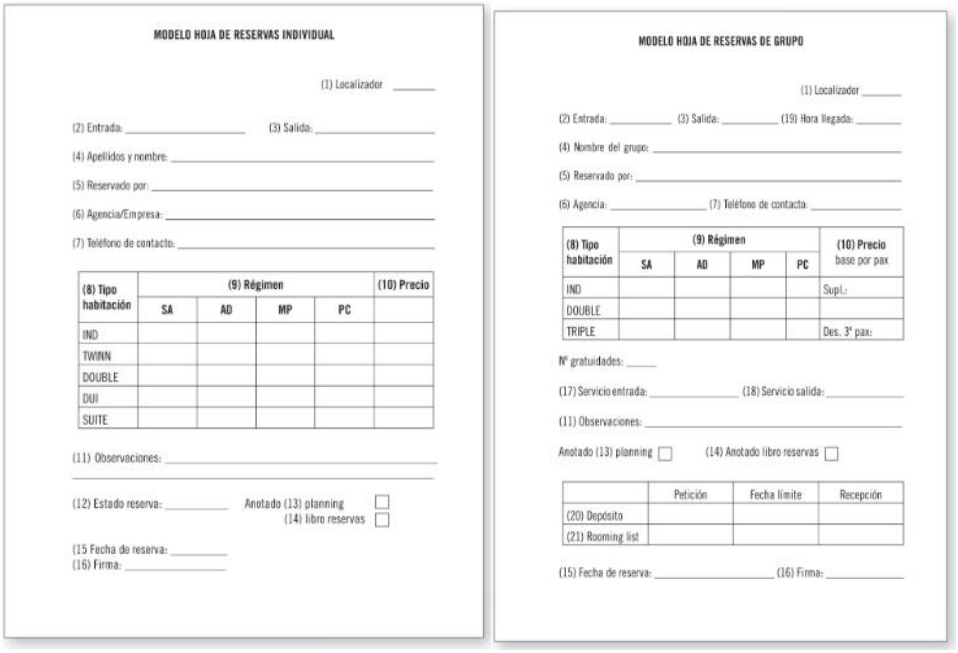
CODIGO
6PM
CC
CO
CXL
DE
INQ
NS
PEN

TEN
VIP
WAIT

3. Identifique los documentos requeridos para realizar una reserva hotelera de la Figura 28. *Documentos para reserva,* detalle su contenido y uso:

Figura 28.

Documentos para reserva



MODELO HOJA DE RESERVAS INDIVIDUAL

(1) Localizador _____

(2) Entrada: _____ (3) Salida: _____

(4) Apellidos y nombre: _____

(5) Reservado por: _____

(6) Agencia/Empresa: _____

(7) Teléfono de contacto: _____

(8) Tipo habitación	(9) Régimen				(10) Precio
	SA	AD	MP	PC	
IND					
TWINN					
DOUBLE					
DUI					
SUITE					

(11) Observaciones: _____

(12) Estado reserva: _____ Anotado (13) planning ☐ (14) libro reservas ☐

(15 Fecha de reserva: _____

(16) Firma: _____

MODELO HOJA DE RESERVAS DE GRUPO

(1) Localizador _____

(2) Entrada: _____ (3) Salida: _____ (19) Hora llegada: _____

(4) Nombre del grupo: _____

(5) Reservado por: _____

(6) Agencia: _____ (7) Teléfono de contacto: _____

(8) Tipo habitación	(9) Régimen				(10) Precio base por pax
	SA	AD	MP	PC	
IND					Supl.:
DOUBLE					
TRIPLE					Des. 3ª pax:

Nº gratuidades: _____

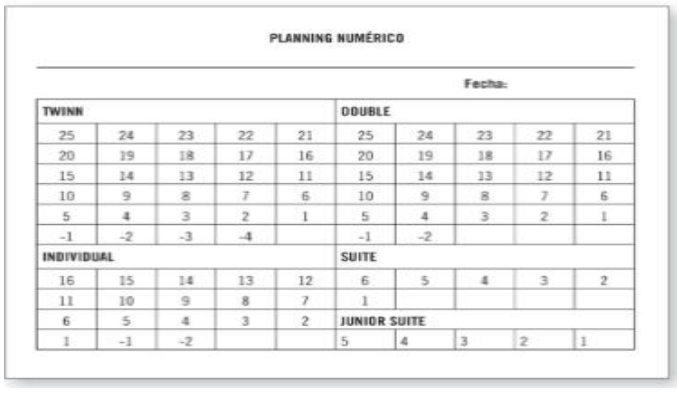
(17) Servicio entrada: _____ (18) Servicio salida: _____

(11) Observaciones: _____

Anotado (13) planning ☐ (14) Anotado libro reservas ☐

	Petición	Fecha límite	Recepción
(20) Depósito			
(21) Rooming list			

(15) Fecha de reserva: _____ (16) Firma: _____



PLANNING NUMÉRICO

Fecha:

TWINN					DOUBLE				
25	24	23	22	21	25	24	23	22	21
20	19	18	17	16	20	19	18	17	16
15	14	13	12	11	15	14	13	12	11
10	9	8	7	6	10	9	8	7	6
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
-1	-2	-3	-4		-1	-2			
INDIVIDUAL					SUITE				
16	15	14	13	12	6	5	4	3	2
11	10	9	8	7	1				
6	5	4	3	2	JUNIOR SUITE				
1	-1	-2			5	4	3	2	1



PLANNING FORECAST

Mes:

Días	Tipo	Habitaciones	Cancelación hab.	In	Cancelación entradas	Out	Cancelación salidas
1	DOUBLE						
	TWINN						
	SUITE						
2	DOUBLE						
	TWINN						
	SUITE						
3	DOUBLE						
	TWINN						
	SUITE						
4	DOUBLE						
	TWINN						
	SUITE						
5	DOUBLE						
	TWINN						
	SUITE						
6	DOUBLE						
	TWINN						
	SUITE						
7	DOUBLE						
	TWINN						
	SUITE						

*Nota.*Tomado de: *Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento.* https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/54192

4. Represente en un mapa de procesos o en un mapa mental el flujo de trabajo para los siguientes procesos y subprocesos de reservas. Tome como referencia la lectura del capítulo 3 *Departamento de reservaciones* págs.33 a 44 de *Hotelería (4ª. Ed.)* de Sixto Báez en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/39373

- Reserva Individual (Proceso)
- Reserva de grupos (Proceso)
    - Confirmación de Reserva (Sub-Proceso)
    - Modificación de Reserva (Sub-Proceso)
    - Cancelación de Reserva (Sub-Proceso)
    - Anulación de Reserva (Sub-Proceso)

Puede consultar el anexo Guía para construir un mapa mental o en siguiente enlace.
https://www.lucidchart.com/pages/es/como-crear-un-mapa-de-procesos

5. Visualize el video *Cancelaciones por el coronavirus: qué dice Consumo, derechos de los consumidores y cómo reclamar,* en **https://www.lasexta.com/noticias/nacional/cancelaciones-coronavirus-derechos-consumidores-como-reclamar_202003255e7b6d5c4626fc0001c0d76b.html**.

Participe en el foro en plataforma Territorium "Cancelación de reservas, como afectan a clientes y empresas" siguiendo las indicaciones de su instructor.

6. Discuta y solucione con su grupo de trabajo los siguientes estudios de caso:

"Como recepcionista nocturno del hotel San Cristóbal ubicado en la ciudad de San Andrés se encontraba Mario Jiménez quien recibió a las 11:30 p.m. al Sr. Danilo Carvajal y esposa, provenientes de la ciudad de Medellín quien afirmó que tenía reservación hecha para ese día garantizada con tarjeta de crédito. El hotel se encontraba lleno y no había posibilidad de darle alojamiento esa noche.

Todos los hoteles de la misma categoría en la ciudad se encontraban llenos".

Respondan las siguientes preguntas:

a) ¿Qué puede hacer el recepcionista en ese caso?
b) ¿Qué repercusiones legales puede tener el hotel en el caso?
c) ¿Qué tipo de compensaciones se pueden manejar?
d) ¿Quién o qué pudo generar esta situación?
e) ¿Dónde se puede verificar el origen de esta situación?
f) ¿Cómo se puede evitar que el problema se repita?

Solucione el siguiente caso de Estudio.

"Quedan dos días antes de que el primer huésped de la convención se registre en el Hotel XYZ. Haciendo una revisión rápida de reservas, el jefe de recepción, se da cuenta que los nuevos recepcionistas aseguraron reservas para la convención que representan una sobreventa (Overbooking) de 10% por ciento más habitaciones de las que hay disponibles.

Recuerde que la función de sobreventa del módulo de reservas en un sistema PMS (sistema de gestión de propiedades), permite a empleados individuales reservar más allá del número de habitaciones disponibles. Esta característica debe ser controlada por el gerente de reservas, el gerente de recepción o el gerente de turno.

Usted es el jefe de Recepción, ¿cómo solucionaría esta situación? Liste las acciones a desarrollar para solucionar la sobreventa."

7. Elabore una infografía en la cual se verifique el manejo de la confirmación de reservas a clientes particulares, agencias de viajes y empresas.

   Tome como referencia el libro *Gestión de reservas de habitaciones* en *https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/54192?page=11*. Preséntelo a su instructor.

8. Participe en la actividad de juego de roles indicado por su instructor dando solución a las situaciones presentadas en la toma de una reserva hotelera.

Evidencia: Juego de roles de situaciones de reserva
Tiempo requerido: 12 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 13: Identificar la validez de los billetes de moneda nacional y las principales divisas y su manejo en el pago de cuentas hoteleras. (Resultado de Aprendizaje: Manejar valores de acuerdo con normatividad y políticas del establecimiento hotelero.)

1. Realice lectura del texto:

   "*Carolina ingresa a un almacén de ropa de cama, pues quiere cambiar toda la lencería de su casa. Una vez realiza el recorrido por el almacén, decide hacer una compra de $1.950.000, distribuidos en: juegos de sabanas dobles y sencillas, duvets sencillos y dobles, almohadas, protectores de almohadas, colchón doble y sencillo y plumones sencillos y*

dobles. Estando en la caja para realizar el respectivo pago, Carolina verifica que solo cuenta con $1.150.000 y no le alcanza el efectivo para pagar".

Responda la pregunta propuesta:

¿Qué opciones tiene Carolina para realizar el pago satisfactoriamente? Cite al menos cinco.

2. Tome un billete de cualquier valor y describa las características que lo identifican de forma, color, contenido.

Comparta con sus compañeros los hallazgos realizados.

3. Visualice el video *Así se hace un billete* en *https://www.youtube.com/watch?v=Sxj4oc4OUHY*

Tome nota de los aspectos que más le llamen la atención y participe en la socialización dirigida por su instructor.

4. Elabore flashcard en medio físico o digital para cada denominación de billetes del peso colombiano en la cuales se identifiquen los elementos de seguridad explicando cada uno de ellos. Revise la información de los elementos de seguridad del peso colombiano de las diferentes denominaciones en: https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/billetes_monedas/multimedia/pdfs/2.pdf

Para saber ¿Que es un flascard y como se elabora? Consulte el siguiente material

Las flascard, conocidas en español como tarjetas de aprendizaje, tarjetas educativas, tarjetas de estudio, tarjetas falsas, tarjetas de memorización o tarjetas memotecnicas son tarjetas que contiene palabras, imágenes, símbolos o números en uno o ambos lados y se usan para adquirir conocimientos al memorizar su contenido mediante el repaso espaciado del conjunto de tarjetas.
https://www.goconqr.com/es/examtime/flashcard-online/
Cómo hacer tarjetas educativas (Flash Cards) en https://www.youtube.com/watch?v=dXXMGIIFVPw

Presente a su instructor y participe en la actividad de verificación.

5. Elabore con su grupo de trabajo una presentación en la cual explique las características de la divisa asignada por su instructor, incluya los elementos de seguridad de esta.

Presente a sus compañeros e instructor

6. Participe en la socialización realizada por su instructor referente a las Divisas y cambio de moneda.

Desarrolle el taller de cambio de divisas que encontrará en la plataforma TERRITORIUM y cargue en la fecha establecida.

7. Participe en el juego de roles organizado por su instructor sobre manejo de efectivo.

Evidencia: Taller cambio de divisas
Tiempo requerido: 20 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 14: Reconocer la importancia del contrato de hospedaje y la normatividad de identificación del huésped en un EAH. (Resultado de Aprendizaje Realizar check in al huésped de acuerdo con protocolos de servicios, procedimientos técnicos y normatividad.)

1. Visualicé los videos y tome nota de los aspectos que considere más relevantes en los procesos de check-in observados para participar en la discusión con sus compañeros.

· Check in y entrega de habitación Hotel Swissotel Quito. Disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=GU_ev-z2DMM

· Learn English for Hotel and Tourism: "Checking into a hotel". Disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=wyqfYJX23lg

2. Elabore una presentación interactiva con su grupo de trabajo referente al departamento de Recepción (Front Desk) y las principales funciones del área. Puede apoyarse en los siguientes recursos.

   · https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/42028?page=40

   · https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50738?page=18

   La presentación debe contener:

- La estructura organizacional,
- Las funciones del área,
- El manejo de turnos,
- El perfil de cargo del recepcionista.

Esta presentación debe ser socializada, acorde a las orientaciones del instructor.

3. De forma individual, escriba un texto de mínimo 300 palabras donde hable de los protocolos de:

   · Porte del uniforme

   · Presentación personal

   · Trato con el huésped

4. . Realice lectura de la información encontrada en Tarjeta de registro hotelero | Colombia Ágil (colombiaagil.gov.co) y participe en la socialización sobre los beneficios de esta aplicación.

5. . Elabore un instructivo con el paso a paso para acceder a la tarjeta de registro hotelero para los tres tipos situaciones contempladas:

   Prestadores con PMS

   Prestadores usuarios directos conectados

   Prestadores usuarios no conectados



Encontrará información en Inicio | TRA - Tarjeta de Registro de Alojamiento (mincit.gov.co)

Tenga en cuenta la normatividad contemplada para tal fin en:

· Ley 300 de 1996

· Ley 1558 de 2012

· Decreto 1074 de 2015

- Decreto 1964 de 2016
- Decreto 2119 de 15 noviembre de 2018

6. Con base en la normatividad consultada (Ley 300). Determine las Obligaciones y Derechos del Huésped y Obligaciones y Derechos del Prestador de Servicios y participe en el foro *Obligaciones de huéspedes y establecimientos hoteleros* que encontrará en la plataforma TERRITORIUM.

7. Elabore un organizador gráfico con las características específicas de cada documento necesario para el registro de un extranjero en un hotel. Tome como referencia la información encontrada en los siguientes enlaces:

- Más de 15 mil personas han ingresado a Colombia desde la apertura de los vuelos comerciales internacionales https://www.migracioncolombia.gov.co/noticias/mas-de-15-mil-personas-han-ingresado-a-colombia-desde-la-apertura-de-los-vuelos-comerciales-internacionales?highlight=WyJ0dXJpc21vIl0=
- Nuevas condiciones para la entrada y salida de viajeros internacionales del territorio nacional https://www.migracioncolombia.gov.co/noticias/estas-son-las-nuevas-condiciones-para-la-entrada-y-salida-de-viajeros-internacionales-del-territorio-nacional
- Cedula de extranjería, disponible en https://youtu.be/IjqrxPcsh0Q
- Permiso temporal de permanencia disponible en https://youtu.be/KsF4caQGEtY
- Documentos menores de edad disponible en https://www.decameron.com/es/501-espanol/pe-site/documentos

Para saber ¿Que es un organizador grafico y como se elabora? Consulte el siguiente material

organizadores gráficos-MUCHOS.doc, en http://prepajocotepec.sems.udg.mx/sites/default/files/organizadores_graficos_preciado_0.pdf.

Microaprendizaje: ¿Qué son los organizadores gráficos?, en https://www.youtube.com/watch?v=BarUHkJRySw

COMO HACER ORGANIZADORES GRÁFICOS DIGITALES FÁCILMENTE, en https://www.youtube.com/watch?v=MGgwQDK5Iew

8. Elabore un mapa mental con su grupo de trabajo sobre check in hotelero para extranjeros.

9. Consulte la siguiente normativa, que hace referencia a Normas aplicables a Nacionales y Extranjeros y Normas de prevención de la explotación sexual infantil. Situaciones que se presentan en el proceso de registro en los hoteles.

    - Ley 679 del 3 de agosto de 2001
    - Ley 1336 de 2009
    - Ley 985 del agosto 26 de 2005

10. Analice el siguiente caso:

"La familia Cifuentes de nacionalidad Colombiana, residentes en España deciden pasar sus vacaciones de fin de año en Colombia; realizaron una reservación para dos hoteles:el primero ubicado en Bogotá donde van a estar 8 días y otro en Cartagena donde estaran 5 días. La familia está compuesta por los padres e hijos de 15 y 3 años".

Teniendo en cuenta la anterior información resuelva:

- ✔ ¿Qué documentos requieren los integrantes de la familia para hospedarse en los hoteles de Bogotá y Cartagena?
- ✔ Defina y Realice una descripción de las características de autenticidad de cada uno de los documentos.
- ✔ Registre la vigencia de los documentos requeridos.
- ✔ En su estadía en Bogotá, visitaron unos familiares y viajaron a Cartagena con un sobrino de 12 años.
- ✔ ¿El sobrino debe tener un permiso especial para poder realizar este viaje?
- ✔ ¿Qué procedimiento debieron realizar?
- ✔ Después de su feliz visita a Colombia, el padre de familia quien trabaja en una multinacional, por motivos laborales debe quedarse 8 días más en Colombia.
- ✔ ¿Qué requisitos debe realizar para su estadía en Yopal?
- ✔ ¿Qué trámites se deben realizar para el regreso de la mamá con sus 2 hijos?
- ✔

Analice todas las circunstancias del último suceso.
Realice en un flujograma la descripción detallada de todos los trámites que deben hacer los padres.
Presente la evidencia a su instructor mediante un juego de roles.

11. Elabore la Tabla 9. Condiciones *registro hotelero* en los siguientes casos:

Tabla 9.
Condiciones registro hotelero

Casos	Condiciones / Documentos
Extranjero sólo	
Papá y mamá con 2 niños de 10 y 13 años	
Adulto mayor (70 años)	
Adulto con discapacidad visual	
Amerco (adulto)	
Mama con niño menor de 2 años	

Evidencia: Organizador gráfico de documentación requerida para registro hotelero
Tiempo requerido: 30 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 15: Realizar procedimiento de cargos a cuentas empleando el software de gestión hotelera. (Resultado de Aprendizaje: Operar software hotelero de acuerdo con manuales de operación y procedimientos técnicos.)

1. Participe activamente en la orientación sobre manejo del módulo del Software hotelero realizando consultas necesarias y practicando de acuerdo a instrucciones.

2. Realice el taller de manejo del módulo de caja y Check out entregado por su instructor tenga en cuenta las orientaciones de tiempo.

Evidencia: Taller desarrollado
Tiempo requerido: 19 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 16: Determinar el manejo de los diferentes medios de pago aceptados en la operación hotelera. (Resultado de Aprendizaje: Manejar valores de acuerdo con normatividad y políticas del establecimiento hotelero.)

1. Visualice el video Evolución de los métodos de pago, en https://www.youtube.com/watch?v=1BRHFV2vbco.

Elaboren en grupos de trabajo una cartelera realizando un gráfico y descripción de cada medio de pago observado en el video e indiquen si lo ha utilizado.

Lea los siguientes referentes bibliográficos acerca de medios de pago y las que considere pertinente el Instructor como parte del abordaje del tema:

- ✔ *Microeconomía Intermedia* 9ª edición. Varian H., en la base de datos del Sistema de Bibliotecas del SENA, recurso AlphaCloud, apartado de economía. https://www-alphaeditorialcloud-com.bdigital.sena.edu.co/reader/microeconomia-intermedia-9a-edicion-1591656225?location=5
- ✔ *Medios de pago* en https://www.asba-supervision.org/PEF/medios-de-pago/medios-de-pago.shtml
- ✔ Norma técnica sectorial colombiana NTSH 005. *Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de Competencia Laboral.Manejo de Valores e Ingresos relacionados con la operación del establecimiento.,* en https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-alojamiento-y-hospedaje-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-005-establ/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-005.pdf.aspx

Asista y participe en las clases magistrales del Instructor sobre medios de pago.

2. Lea en grupo el artículo asignado por el Instructor.
   - ✔ ¿Cómo elegir la pasarela de pagos adecuada para mi hotel?: https://www.ithotelero.com/blog/como-elegir-la-pasarela-de-pagos-adecuada-para-mi-hotel/.
   - ✔ Las 6 características que debe tener un medio de pago para conquistar el mercado: https://www.bbva.com/es/6-caracteristicas-medio-pago-conquistar-mercado/.
   - ✔ Hacia dónde van los medios de pago en América Latina https://www.bbva.com/es/hacia-donde-van-los-medios-de-pago-en-america-latina/
   - ✔ Efectivo y pagos electrónicoshttps://www.banrep.gov.co/es/espe93

Realicen una presentación en power point o prezi o video que permita trasmitir a sus compañeros el artículo que les correspondió.

3. Visite dos establecimientos hoteleros, un hostal y un hotel de cadena.

Entreviste la persona encargada de la recepción y/o de caja con las siguientes preguntas:

a. ¿Sí le pagan un servicio de alojamiento con un cheque, que condiciones debe cumplir para recibirlo y cuando puede hacerlo efectivo?
b. ¿De qué manera se puede identificar si un billete es falso?

c. ¿Puede un huésped pagar la factura correspondiente a los servicios del hotel, a través de transferencia electrónica? ¿Qué opciones adicionales tiene?
d. ¿Reciben bonos o cartas de cortesía?
e. ¿Reciben pago con datafono?
f. ¿Reciben pagos de servicios con moneda extranjera? (Dólar, Euros u otros)

Adicionalmente formule cinco preguntas diferentes al cuestionario anterior, generadas por inquietudes durante la entrevista.

4. Vea el video Tarjeta de crédito Vs. Tarjeta débito. ¿Que es mejor? en https://www.youtube.com/watch?v=z3Ha78V9ZnQ .

Teniendo encuenta el video y consultas adicionales elabore el diagrama de la **Figura 25.** *Comparativo tarjetas* realizando la comparación de tarjetas débito y crédito.

Figura 25.
Comparativo tarjetas



Socialice en plenaria con su instructor y compañeros.

5. Participe en el foro “Las tarjetas de crédito” que encontrará en la plataforma TERRITORIUM tomando como base la información encontrada en https://www.busconomico.com/post/diferencias-visa-mastercard-american-express.aspx.

Realice comentarios a la participación a dos de sus compañeros.

6. Elabore una infografía acerca de las características de las tarjetas débito manejadas en la entidad financiera asignada. Incluya los elementos de seguridad que poseen las tarjetas, funcionamiento y manejo del datáfono.

Tome como referencia las plantillas que se encuentra en https://prezi.com/. Susténtela a su instructor.

7. Elabore un diagrama conceptual basado en la información que en cuenta en el enlace https://www.gerencie.com/cheque.html, en el cual se identifique los tipos, componentes y elementos de seguridad de un cheque.

Participe en la actividad de verificación orientada por su instructor.

8. Participe en la mesa redonda en la cual se discutirá sobre las políticas de aceptación de pagos en cheque en la hotelería, ventajas y desventajas.

9. Participe en la actividad orientada por su instructor sobre las cuentas compañía.

10. Elabore documento en Word en la cual realice una síntesis de los medios de pago electrónico más usados en Colombia y su uso en la hotelería. Tome como base la información que encuentra en https://www.publimetro.co/co/economia/2021/07/16/a-donde-vamos-con-pagos-electronicos-en-colombia.html y consultas por usted realizadas. Presente a su instructor.

11. Diligencie la **Tabla 10.** *Medios de pago* en la que se especifique la definición y el procedimiento de registro de cada uno de los medios de pago (efectivo, tarjeta debido, tarjeta crédito, cheque, transferencia electrónica, cuentas de cobro).

Tabla10.
Medios de pago

Tipo de pago	Definición	Procedimiento
Efectivo		
Tarjeta débito		
Tarjeta crédito		
Cheque		
Transferencia electrónica		
Cuenta de cobro		

Presente a su instructor y socialice con sus compañeros.

12. Lea, desarrolle y socialice los siguientes casos.

a. *"El hotel Tamogo es un centro vacacional de una Caja de Compensación que se encuentra ubicado dentro de una represa, su política de servicio consiste en planes todo incluido, traslado en lancha ingresando y saliendo de la represa, alimentación y alojamiento. Por estar dentro de una represa no cuenta con la posibilidad de un cajero cerca, pero cuenta con formas de pago, efectivo, tarjeta de débito y crédito.*

Don Oscar ingreso al hotel, para pasar la temporada navideña con su familia por lo que reservó con mes y medio de anticipación dejando pago el 50% del alojamiento a través de transferencia electrónica, al presentarse a la recepción presenta el original de la consignación y realiza el pago del 50% restante, una parte con tarjeta de crédito y otra con tarjeta débito.

Una vez se termine el tiempo de estadía del Sr. Oscar y se va a retirar del hotel, los funcionarios encargados de recepción encuentran que el dinero "recibido" a través de transferencia electrónica no ha aparecido en ningún extracto bancario y adicionalmente reciben el reporte de que la tarjeta de crédito con la que fue pagado parte del servicio es robada".

Mencione los errores del caso anterior.

b. "*Las políticas del Hotel San Sebastián, comprenden el pago de sus servicios únicamente con efectivo, por lo que una vez los clientes hacen la reserva, a través de un correo se le es informado de esta política y la demás del hotel. El Sr. Gustavo toma los servicios de alojamiento por una semana y al retirarse del hotel, realiza el pago con efectivo, pero en dólares, por lo que la encargada de la recepción le indica que no le puede recibir el pago con moneda extranjera, pero el huésped no tiene consigo moneda nacional".*

Responda:

a) ¿Qué considera usted que sucedió?
b) ¿Qué soluciones le podemos dar al huésped?
c) ¿Si usted fuera el recepcionista hubiera hecho lo mismo?

Evidencia: Matriz medios de pago.
Tiempo requerido: 40 horas

Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 17: Realizar procedimiento de check in identificando las actividades de alistamiento, ejecución y control. (Resultado de Aprendizaje Realizar check in al huésped de acuerdo con protocolos de servicios, procedimientos técnicos y normatividad.)

1. Miguel últimamente se ha sentido indispuesto y decidió que lo mejor era pedir una cita al médico, cuando le asignan la cita recibe un correo con unas instrucciones de prevenciones de COVID, otras de ingreso al lugar de la cita y algunos documentos que debe tener en cuenta para que Miguel sea atendido.

Teniendo en cuenta la importancia y la responsabilidad que tiene el establecimiento médico al permitir que Miguel ingrese al consultorio, responda las siguientes preguntas:

a) ¿Cuales documentos usted cree que Miguel debe presentar para que sea atendido?
b) ¿Qué recomendaciones de prevención COVID debe seguir para el ingreso al establecimiento médico?
c) ¿Qué ventajas considera puede tener una empresa al implementar los procesos mencionados?
d) ¿Por qué es importante que el establecimiento tenga al día toda la información, para que Miguel sea atendido?
e) Si usted fuera el que recibe a Miguel en el centro de atención ¿Que pasos tendría en cuenta desde que Miguel llega hasta que sale del lugar?

2. Observe el video *Check-in y entrega de habitación, disponible en el link:*

https://www.youtube.com/watch?v=GU_ev-z2DMM

Realice una línea de tiempo ubicando el paso a paso del proceso de check-in observado en el video.

Para saber ¿Que es una línea de tiempo y como se elabora? Consulte el siguiente material

Línea de tiempo-¿Qué es una línea de tiempo?, en https://www.significados.com/linea-de-tiempo/

3. Elabore un flujograma del proceso del check-in en un establecimiento hotelero tomando como referencia la encontrada en los textos relacionados a continuación:

- *Manual de recepción Hotelera: principios y técnicas,* capitulo 3 LAS TAREAS DE MOSTRADOR DE RECEPCION Check-In, paginas 65 y 66 publicado en el siguiente enlace https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/42028?page=66

- Manual práctico de Recepción Hotelera de Luis Di Muro, págs. 96 a 117.

4. Teniendo presente la actividad sobre procesos de Check-in, los aprendices realizarán las simulaciones de los siguientes procedimientos utilizando el software hotelero o manualmente, según sea el caso

- Check In huésped frecuente, sin tarjeta de crédito.
- Check In sin contratiempos, forma de pago cuenta compañía.
- Check In, donde luego de efectuar el registro de una persona, reportan un ocupante adicional en la habitación que no se registró. Pago con T.C.
- Check In con un huésped, que no desea dejar los datos personales y se molesta por el impase.
- Check In donde el cliente, pide información de atractivos turísticos de la ciudad. Forma de pago efectivo
- Check In a un extranjero (Mr./Mrs. Hastings), con deposito en dólares americanos y confirmación del nombre en alfabeto fonético.
- Check In familiar con niños. Deposito en efectivo
- Check In, fuera de horario, con cobro de Early Check In. Forma de pago Voucher de Agencia de Viajes.
- Check In, con reserva por Booking.com, donde el huésped afirma que ya pago el alojamiento y se rehúsa a dejar garantía.
- Check In a Diplomático, que no desea pasar al counter y envía a su cuerpo de seguridad a realizar el registro.
- Check In a turistas de la tercera edad, con restricciones de salud y una mascota acompañante por razones médicas. Forma de pago Tarjeta de crédito.

5. Por medio de un juego de roles aplique la lista de chequeo que encuentra en la **Figura 29.** *Lista de chequeo proceso de check-in*, registrando a un huésped según sus requerimientos y procedimiento.

Figura 29

Lista de chequeo proceso de check in

No. Orden	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Realiza previsión de entradas en función del			

	listado de llegadas			
02	Gestiona las posibles incidencias previas al check-in con el fin de anticiparse a las mismas como overbooking, confirmación de horas límite y habitaciones no garantizadas.			
03	Solicita los datos necesario para diligenciar la tarjeta de registro hotelero			
04	Registra los datos del cliente en el software hotelero			
05	Asigna habitación según requerimiento			
06	Verifica y diligencia procedimiento de acuerdo con forma de pago			
07	Entrega, explica y hace firmar contrato de alojamiento según normatividad.			
08	Entrega llaves e informa sobre los servicios del hotel			
09	Ejecuta actividades administrativas de cierre de check in			
10	Comunica a las demás áreas del hotel la información pertinente			

Evidencia: Simulaciones de procedimientos de check in
Tiempo requerido: 10 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 18: Realizar procedimiento de generación de reportes de la operación empleando el software de gestión hotelera. (Resultado de Aprendizaje: Operar software hotelero de acuerdo con manuales de operación y procedimientos técnicos.)

1. Participe activamente en la orientación sobre manejo del módulo de reportes del Software hotelero realizando las consultas necesarias y practicando de acuerdo a instrucciones.

2. Realice el taller de manejo del módulo de reportes entregado por su instructor tenga en cuenta las orientaciones de tiempo.

Evidencia: Taller desarrollado

Tiempo requerido: 20 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 19: Realizar el cierre de caja presentando informe de caja y reporte de valores teniendo en cuenta el procedimiento establecido y la normatividad. (Resultado de Aprendizaje: Manejar valores de acuerdo con normatividad y políticas del establecimiento hotelero.)

1. Responda el siguiente cuestionario tomando como referencia el texto Recepción en alojamientos de Raúl Villanueva López y otras fuentes bibliográficas.

   a. ¿Qué es un informe?
   b. ¿Qué es un informe de caja?
   c. ¿Cuál es la importancia del informe de caja en caja-recepción?
   d. ¿Qué información debe contener?
   e. ¿Cuál es el procedimiento que se debe seguir para realizar un informe de caja en caja-recepción?
   f. ¿Qué es un sobre de remisión?
   g. ¿Cuál es el procedimiento que se debe seguir para diligenciar un sobre de remisión?

Socialice las respuestas en un conversatorio dirigido por el instructor.

2. Resuelva el siguiente ejercicio:

   El cajero de recepción del Hotel Sunshine, se encuentra en el primer turno del día y al finalizar su jornada laboral debe realizar su cierre de caja.

Elabore el informe de caja y el sobre de remisión de acuerdo con el movimiento de caja y los valores recibidos.

Consec	Hab	Nombre	Descripción	Valor	Forma de Pago
RC3540		Carlos Fernández	Abono a evento	$2.500.000	T. Crédito
FRA6850	504	Tecnoglass S.A. / Teresa Gutiérrez	Check Out	$3.452.730	CXC
FRA6854	416	Argos S.A. / Julio Rodríguez	Check Out	$ 927.910	CXC
FRA6852	702	Ricky Martín	Check Out	(-$542.840)	Efectivo
RC3541		José Pérez	Plan Piscina	$ 150.000	Efectivo
FRA6851	305	Rocío Dúrcal	Check Out	$1.500.000 $ 250.000	T. Débito Efectivo
FRA6853	308	Julio Iglesias	Check Out	$4.280.000	Efectivo Euros
FRA6854	416	Julio Rodríguez	Check Out	$ 184. 575	T. Débito

3. Elabore el taller entregado por su instructor y susténtelo.

Evidencia: Taller desarrollado
Tiempo requerido: 20 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
	Reservar habitaciones y servicios hoteleros de acuerdo con los requerimientos del cliente, la disponibilidad y el procedimiento	

Evidencias de Conocimiento: **Evidencias de Desempeño:** Juego de roles situaciones de reserva **Evidencias de Producto:**	**técnico** * Registra la reserva de acuerdo con disponibilidad, procedimiento técnico y convenciones de identificación. * Genera reportes de reservas según procedimiento técnico y estado. * Confirma la reserva con base en procedimiento técnico, condiciones y políticas. **Operar software hotelero de acuerdo con manuales de operación y procedimientos técnicos** * Reserva servicios hoteleros empleando el software de gestión hotelera. * Registra al huésped empleando el software de gestión hotelera. * Efectúa cargos a cuentas empleando el software de gestión hotelera. * Genera reportes de la	Lista de chequeo.

Evidencias de Conocimiento: **Evidencias de Desempeño:** Simulaciones de procedimientos de check in **Evidencias de Producto:** Organizador gráfico de documentación requerida para registro hotelero **Evidencias de**	operación, empleando el software de gestión hotelera. **Realizar check in al huésped de acuerdo con protocolos de servicios, procedimientos técnicos y normatividad.** * Verifica documentos de identificación según nacionalidad del huésped. * Registra huéspedes según tipo y procedimiento técnico. * Reporta información de huéspedes según procedimiento y normativa. **Registrar movimientos de caja según la naturaleza del mismo, normativa y el procedimiento técnico.** * Clasifica los movimientos de caja con base en su	Lista de chequeo Lista de chequeo

Conocimiento: **Evidencias de Desempeño:** Matriz movimientos de caja. Taller factura Taller impuestos **Evidencias de Producto:** **Evidencias de Conocimiento:** **Evidencias de Desempeño:**	naturaleza. * Diferencia los movimientos de caja según características y afectación en la cuenta del cliente. * Aplica normativa tributaria de acuerdo con tipo de huésped y de establecimiento. * Obtiene estado de cuenta con base en la normativa y políticas de la organización. * Elabora la factura del cliente según procedimiento técnico y normativa. **Manejar valores de acuerdo con normatividad y políticas del establecimiento hotelero.** * Recibe pago según tipo, política y normativa. * Registra el movimiento de valores de acuerdo con forma de pago y procedimiento técnico. * Cambia divisas según normativa, tasas y	Lista de chequeo Lista de chequeo Lista de chequeo Lista de chequeo

Matriz medios de pago. Taller divisas Taller cierre de caja **Evidencias de Producto:**	procedimiento técnico. * Gestiona paz y salvo de huésped según políticas y procedimiento técnico. * Efectúa cierre de caja según arqueo y procedimiento técnico. * Reporta valores según procedimiento técnico. * Reporta novedades encontradas según el arqueo de caja. * Efectúa el cierre de turno según el procedimiento técnico. **Intercambiar opiniones sobre situaciones cotidianas laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales orales y escritos** * Comprende información concreta relativa a temas cotidianos y laborales en textos orales y escritos. * Describe de manera sencilla y clara asuntos, acciones, experiencias, sentimientos, planes relacionados con temas	Lista de chequeo Lista de chequeo

	de su interés y cotidianidad, siguiendo una secuencia lineal de elementos. * Ofrece breves razonamientos y explicaciones de opiniones, planes y acciones	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Actividades de Reflexión Inicial:** Constituye el primer momento, esto es **"antes de aprender"**. Es promover **concienciación** en el Aprendiz, fomentar la importancia de que sea este quien descubra la necesidad sentida de conocimiento, la cual se va a lograr esclarecer con el estudio y desarrollo de las actividades propuestas. Estas permiten el análisis, la meditación y la crítica constructiva de la realidad. Estas dinámicas reflexivas enriquecen el quehacer pedagógico, fortalecen la práctica formativa y generan metacognición en el aprendiz. A través de este momento pedagógico el instructor despierta, dirige, motiva y orienta una acción determinada, que sirve para generar interés o expectativa, porque estimulan y direccionan los comportamientos de los aprendices frente a una actividad concreta.
- **Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:** Constituye el primer momento, esto es **"antes de aprender"**. La característica esencial es permitir al Aprendiz la identificación de saberes construidos a partir de experiencias previas con el fin de promover tanto la evaluación auto diagnóstica como la metacognición y que puede orientarse por medio de diversas las técnicas tales como preguntas, lluvia de ideas, socialización de experiencias, intercambio de métodos y formas de hacer las cosas, actividades de observación. Estas actividades facilitan y promueven una práctica guiada para comprobar la comprensión de los conceptos y procedimientos aprehendidos y transferencia de los mismos.
- **Actividades de Apropiación:** Es propia del segundo momento del aprendizaje, **"mientras aprendo"**, aquí se inicia y cuyo propósito es el de desarrollar capacidades para la

elaboración de marcos conceptuales, la construcción y apropiación de los saberes inherentes a las competencias específicas, básicas y transversales.
Estas actividades se enfocan hacia la Construcción integral del conocimiento: conceptos, procedimientos, valores. Son actividades que pretende diseñar y desarrollar el proceso de formación a partir de la toma de conciencia, por parte del aprendiz y del instructor, de las estructuras o los marcos conceptuales con los cuales integran las experiencias técnicas, científicas y culturales en el interior de los esquemas mentales que le dan sentido a lo vivenciado, a lo experimentado, a lo manipulado. Permiten desarrollar capacidades para la construcción y apropiación de los saberes de acuerdo con los aportes de expertos, de la comunidad científica y académica.

- **Actividades de Transferencia de Conocimiento:** Este momento alude al **"después de aprender"** el cual busca que los aprendices apliquen o transfieran el aprendizaje desarrollado en la fase anterior a contextos reales, de acuerdo con lo planteado en la Situación Problémica definida en el primer momento. El propósito es que los aprendices transfieran el 100% de sus conocimientos y habilidades de acuerdo con las funciones productivas, lo que daría como resultado la calidad de los desempeños y como de la gestión de la FPI.

- **Cadena de Valor:** herramienta que ayuda a determinar las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa y agregan valor al producto o servicio, con la finalidad de brindar la máxima calidad de servicio y producto al cliente, y crear una ventaja competitiva en el mercado.
- **Categorización:** actividad que consiste en poner las cosas en categorías según sus similitudes o criterios comunes.
- **Decreto:** es un tipo de acto administrativo emanado por el poder ejecutivo y legislativo que, generalmente, posee un contenido normativo reglamentario, por lo que su rango es jerárquicamente inferior a las leyes.
- **Estadística**: es la rama de las matemáticas que estudia la variabilidad, así como el proceso aleatorio que la genera siguiendo las leyes de la probabilidad.
- **ETA:** sigla que indica Enfermedad Transmitida por Alimentos.
- Evidencia de aprendizaje: Manifestación del aprendizaje, que refiere a la comprobación de lo que "sabe", "sabe hacer" y "es" el aprendiz. Pueden ser de conocimiento y de desempeño, de las cuales se pueden inferir los logros de aprendizaje y establecer el desarrollo o no de las competencias.
- **Evidencia de aprendizaje:** Manifestación del aprendizaje, que refiere a la comprobación de lo que **"sabe"**, **"sabe hacer"** y **"es"** el aprendiz. Pueden ser de conocimiento y de desempeño, de las cuales se pueden inferir los logros de aprendizaje y establecer el desarrollo o no de las competencias.
- **Evidencia de conocimiento:** Son las evidencias de conceptos, teorías, principios, e información importante que el aprendiz aplica para lograr resultados de aprendizaje que utilizará en su desempeño laboral. Las pruebas de conocimiento complementan las evidencias de desempeño y de producto referenciadas en el programa de formación.

- **Evidencia de desempeño:** Pruebas del saber hacer, relativas a cómo el Aprendiz ejecuta (proceso) una actividad y al resultado obtenido (producto). Permite obtener información directa, de mejor calidad y más confiable, sobre la forma como el Aprendiz desarrolla el proceso técnico o tecnológico para, así, poder identificar las competencias que posee y las que aún debe desarrollar. Las evidencias de desempeño pueden ser tanto reales como simuladas
- **Evidencia de producto:** El aprendiz demuestra que sabe ejecutar una función productiva, en condiciones del criterio de desempeño, de acuerdo a manuales, instructivos, procedimientos u otros documentos, que aportan información que permita tener un referente para verificar las características que debe reunir el producto.
- **Friendzone:** anglicismo que refiere a una relación interpersonal entre dos personas, donde una tiende a enamorarse y la otra no.
- **FPI:** Siglas para la Formación Profesional integral. Es el proceso mediante el cual la persona adquiere y desarrolla de manera permanente conocimientos, destrezas, y aptitudes e identifica, genera y asume valores y actitudes para su realización humana y su participación activa en el trabajo productivo y en la toma de decisiones sociales.

- **Fuentes de conocimiento:** Son los principios, fundamentos u orígenes que dan lugar a que los seres humanos conozcan e interioricen las leyes y normas del funcionamiento de la vida natural y social. En el ámbito de la Formación, se reconocen cuatro fuentes de conocimiento: 1) el entorno, real o simulado en los Ambientes de aprendizaje, 2) el Instructor-tutor, 3) las Tecnologías de la Información y la Comunicación y 4) el trabajo colaborativo.
- **Gastronomía:** es la ciencia y arte que estudia la relación del ser humano con su alimentación y su medio ambiente o entorno.
- **Higiene:** conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre la salud.
- **HORECA:** es un acrónimo de HOteles, REstaurantes y CAfeterías, que se utiliza para referirse al sector de los servicios de comidas. El término tiene su origen en los Países Bajos.
- **Ley:** Regla o norma establecida por una autoridad superior para regular, de acuerdo con la justicia, algún aspecto de las relaciones sociales.
- **Lista de chequeo o cotejo:** Es un instrumento estructurado que registra la ausencia o presencia de un determinado rasgo, conducta o secuencia de acciones. La escala se caracteriza por ser dicotómica, es decir, que acepta solo dos alternativas: si, no; lo logra, no lo logra; presente, ausente; entre otros. Debe contener aquellos conocimientos, procedimientos y actitudes que el aprendiz debe desarrollar.
- **Manipulador de alimentos:** toda persona que por su actividad laboral tiene contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.
- **Menú:** Conjunto de platos que constituyen una comida.
- **Pax:** es la abreviatura internacional utilizada en la industria turística para designar la palabra "pasajero". Aunque originalmente se refería sólo a los pasajeros de barcos y aviones, hoy se

ha extendido su uso para cualquier tipo de transporte. Por extensión, en hostelería se refiere también a los clientes y huéspedes de hoteles, restaurantes, etc.

- **Proceso de formación:** Actividades de Aprendizaje y Evaluación, tanto presenciales como desescolarizadas (virtuales), que se desarrollan de manera articulada y con la incorporación de diversas fuentes de conocimiento, con el fin de que el Aprendiz desarrolle, como mínimo, las competencias definidas para el programa de formación.
- **Reserva**: acción de destinar un lugar o una cosa, de un modo exclusivo, para un uso o una persona determinados.
- **Restaurante**: establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo
- **Resultado de aprendizaje:** Enunciados que están asociados a las Actividades de Aprendizaje y Evaluación, y que orientan al Instructor-tutor y al Aprendiz en la verificación de los procesos cognitivos, motores, valorativos, actitudinales y de apropiación de los conocimientos técnicos y tecnológicos requeridos en el aprendizaje.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Supervisión de la prestación de servicios de recepción

12. (s.f.). *Iconos De Hoteles Ilustraciones y ficheros vectoriales de archivo*.

123RF. (s.f.). *Iconos De Hoteles Ilustraciones y ficheros vectoriales de archivo*. de https://es.123rf.com/clipart-vectorizado/iconos_de_hoteles.html?sti=lf55aq5oytbn2rig6m|&mediapopup=44174474

apartahotel Vincent Suites. (s.f.). *Contrato de hospedaje*. de http://apartahotelvincentsuites.com/index.php/hotel-en-pasto/contrato.html

Arango Arango, C. A., Arias Rodriguez , F., Suarez Ariza, N., Zarate Solano, H., & Rodriguez Niño , N. (07 de 02 de 2020). *Ensayos sobre Política Económica (ESPE) - Efectivo y pagos electrónicos_ Banco de la República.* de https://www.banrep.gov.co/es/espe93

Atienza Sobrino, V. (2012). Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento: recepción en alojamientos (UF0048). ed. Malaga: IC Editorial. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/54301?

Baez Casillas, S. (2015). *Hotelería* (4 ed.). Grupo Editorial Patria. de https://elibro.net/es/ereader/senavirtual/39373

Banco de la Republica. (s.f.). *Características de los ELEMENTOS DE SEGURIDAD.* de https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/billetes_monedas/multimedia/pdfs/2.pdf

BBVA. (26 de 08 de 2020). *Banca Digital-Las 6 características que debe tener un medio de pago para conquistar el mercado*. de https://www.bbva.com/es/6-caracteristicas-medio-pago-conquistar-mercado/

BBVA. (26 de 08 de 2020). *Las 6 características que debe tener un medio de pago para conquistar el mercado*. de https://www.bbva.com/es/6-caracteristicas-medio-pago-conquistar-mercado/

Busconòmico. (19 de 10 de 2019). *Diferencias entre tarjetas Visa, MasterCard y American Express*. de https://www.busconomico.com/post/diferencias-visa-mastercard-american-express.aspx

Caracol radio. (03 de 11 de 2014). *Hoteles Starwood permiten acceso a habitaciones con móvil sin ir a recepción.* de https://caracol.com.co/radio/2014/11/03/entretenimiento/1415049300_491350.html

Cerebriti. (s.f.). *IATA Colombia. Códigos IATA de aeropuertos colombianos*. de https://www.cerebriti.com/juegos-de-geografia/iata-colombia

Cloudbeds. (s.f.). *Guía de software de gestión de hotel*. de https://www.cloudbeds.com/es/articulos/software-gestion-hotelera-guia/

Cloudbeds. (s.f.). *Un PMS hotelero potente, fácil de usar e integrado.* de https://www.cloudbeds.com/es/pms-hotel-sistema-gestion-hotelera/

Código de Comercio [CC]. Decreto 140 de 1971. Junio 16 de 1971 (Colombia). http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio_pr063.html

Corral Mestas, M. (2012) Manual de recepción hotelera: principios y técnicas. Septem Ediciones

DANE . (s.f.). *Encuesta Mensual de Alojamiento(EMA)*. de https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/encuesta-mensual-de-alojamiento-ema

DANE. (s.f.). *Muestra mensaul de hoteles(MMH)*. de https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh

Decameron All Inclusive Hotels & Resorts. (s.f.). *TÉRMINOS Y CONDICIONES*. de https://www.decameron.com/es/co-terminos-y-condiciones.

Dirección de Educación en Línea. (26 Junio 201) Check in y entrega de habitación Hotel Swissotel Quito - Facultad de Turismo y Hospitalidad. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=GU_ev-z2DMM

EL TIEMPO. (9 junio 2020) Hoteles, listos para el turismo [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=QOEuo6SuKp0

Estelar Colombia- Perù-Panama. (s.f.). *TÉRMINOS Y CONDICIONES RESERVAS INDIVIDUALES*. de https://www.hotelesestelar.com/sites/all/themes/files/footerFiles/pdf/Terminos-y-Condiciones-Reservas-Individuales.pdf

Fernández Sotoca , M. (2011). *Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento(UF0050).* Málaga, España: IC Editorial. de https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/54192?page=43

Fondo Multilateral de Inversiones Miembro del Grupo BID-ASBA-Educación Financiera. (s.f.). *Medios de pago-ASBA-Educación Financiera.* de https://www.asba-supervision.org/PEF/medios-de-pago/medios-de-pago.shtml

Gerencie. (s.f.). *¿Qué es un cheque? Gerencie.com*. de https://www.gerencie.com/cheque.html

Gerencie.com. (s.f.). *Requisitos de la factura*. de https://www.gerencie.com/requisitos-de-la-factura.html

GHL_Hotel Capital. (s.f.). *Contrato de alojamiento GHL Hotel Capital*. de https://www.hotelcapital.com.co/contrato-de-alojamiento/

Giroscopo viajero. (11 de marzo de 2019). *Servicios De Aeropuertos.Qué es el código IATA de una aerolínea?* de https://www.serviciosdeaeropuertos.com/que-es-el-codigo-iata-de-una-aerolinea

GRAND HOTELIER. HOSPITALITY&RECRUITMENT . (s.f.). *10 Principales Funciones de un Recepcionista de Hotel.Trabajo en hoteles*. de https://grandhotelier.com/recepcionista-de-hotel/

Harding, K; Henderson, P,Resort, Glamping, Bed&Breakfast. (s.f.). *High Season: English for the Hotel and Tourist Industry.* Resort, Glamping, Bed&Breakfast.

Hotel On place. (1 de 1 de 2020). *Los 6 mejores software hoteleros.* de https://www.oneplace.mx/los-6-mejores-software-hoteleros/

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (24 de 02 de 2003). Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de Competencia Laboral.Manejo de Valores e Ingresos relacionados con la operación del establecimiento. NTSH 005. INCONTEC. de https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-alojamiento-y-hospedaje-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-005-establ/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-005.p

Laban Santos, E., Román Mondragón, Y., Choquehuanca, N(2017, mayo 01). Formato de reservas [Web log post]. Blogspot. http://yise1994.blogspot.com/2017/05/ano-del-buen-servicio-al-ciudadano.html

Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. Julio 30 de 1996. DO. No. 42.845.

Ley 1101 de 2006. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Noviembre 23 de 2006. DO. No. 46461.

Ley 1558 de 2012. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones. Julio 10 de 2012. DO. No. 48487.

Ley 2068 de 2020. Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Diciembre 31 de 2020. DO. No. 51544.

Logismic Software. (s.f.). *¿Cómo me puede ayudar un software de gestión hotelera?* de https://www.logismic.mx/como-me-ayuda-un-software-de-gestion-hotelera-2/

Magic Tips by Sara Restrepo. (27 junio 2020) Los mejores glamping en Colombia [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=DjOCfNjZ90Q

Marrero, H. F. (noviembre de 2016). *glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados*. de https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf

Migración. Ministerio de Relaciones exteriores. Octubre 01 de 2020. Más de 15 mil personas han ingresado a Colombia desde la apertura de los vuelos comerciales internacionales. Comunicado Oficial. Noticias Ministerio de Relaciones exteriores. https://www.migracioncolombia.gov.co/noticias/mas-de-15-mil-personas-han-

ingresado-a-colombia-desde-la-apertura-de-los-vuelos-comerciales-internacionales?highlight=WyJ0dXJpc21vIl0=

Migración. Ministerio de Relaciones exteriores. Noviembre 05 de 2020. Estas son las nuevas condiciones para la entrada y salida de viajeros internacionales del territorio nacional Comunicado Oficial. Noticias Ministerio de Relaciones exteriores. https://www.migracioncolombia.gov.co/noticias/estas-son-las-nuevas-condiciones-para-la-entrada-y-salida-de-viajeros-internacionales-del-territorio-nacional

Migración Colombia. (02 Diciembre 2019) Cédula Extranjería [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=IjqrxPcsh0Q.

Migración Colombia. (16 Diciembre 2019) Permiso Temporal de Permanencia. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=KsF4caQGEtY.

Ofisoftware (10 diciembre 2010) OfiHotel: software especializado para la gestión de hoteles [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=wZ75Zt2JWo8

Politécnica. Campus de excelencia Internacional . (s.f.). *Aula de pensamiento matematico*. de http://www2.innovacioneducativa.upm.es/pensamientomatematico/node/43

Politecnica. Campus de Excelencia Internacional. (s.f.). *Aula de Pensamiento Matematico-Enigma propuesto por Einstein.* de http://www2.innovacioneducativa.upm.es/pensamientomatematico/node/43

Revista la Barra. (s.f.). *https://revistalabarra.com/guia/files/documents/105.pdf.* de https://revistalabarra.com/guia/files/documents/105.pdf

Revista la Barra. (s.f.). *SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA ZEUS.* de https://revistalabarra.com/guia/files/documents/105.pdf

Simboloteca, ALfabeto Aeronautico. (s.f.). de https://www.simboloteca.com/alfabeto-aeronautico/

SiteMInder. (s.f.). *¿Por qué tu hotel necesita un software de gestión hotelera?* de https://www.siteminder.com/es/r/tecnologia/hotel-necesita-software-gestion-hotelera/

SiteMinder. (s.f.). *Te damos la bienvenida a la plataforma de comercio hotelero líder en el mundo.*

Tecnológico Nacional - INATEC. (06 Octubre 2016) Vamos Adelante | Técnicas de Atención al Cliente y Recepción Hotelera [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=Q5QiDRxYVo0

Unknown (2017, junio 29). Organización y técnicas en el área de reservas [Web log post]. Blogspot. http://controldehabitaciones.blogspot.com/2017/06/estado-y-pronostico-de-reservas-l.html

Vaquero Gonzàlez, J. (2013). *Recepciòn en alojamientos: recepciòn y atenciòn al cliente.* Madrid, España: Editorial CEP, S.L. de https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50738?page=102

Varian, H. R. (2016). *Microeconomia Intermedia* (9 ed.). (A. Bosch, Ed.) Alfa Mega Colombiana S.A. de https://www-alphaeditorialcloud-com.bdigital.sena.edu.co/reader/microeconomia-intermedia-9a-edicion-1591656225?location=5

Vasquez, J. (16 de 07 de 2021). ¿A dónde vamos con los pagos electrónicos en Colombia?- Economía. *Publimetro*. de https://www.publimetro.co/co/economia/2021/07/16/a-donde-vamos-con-pagos-electronicos-en-colombia.html

Villanueva Lopez, R. (2012). *Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos* (primera ed.). España: Innovación y Cualificación. de https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/primo-explore/fulldisplay?docid=sena_aleph000096444&context=L&vid=SENA&lang=es_ES&search_scope=sena_completo&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=sena_completo&query=any,contains,Organizaci%C3%B3n%20y%20prestaci%

Voy de Belingo. (03 Julio 2014) José, recepcionista [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=7KbOJhA0Cms

Interacción en lengua inglesa

Adriana Fortich (03 mayo 2020) *Present Continuous (affirmative form*) [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=JrjgFlwh-rY

FUNCARDENGLISH (11 mayo 2017) COMPARATIVE AND SUPERLATIVE ADJECTIVES (ESL GAME) [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=xoG8mbOsU98&t=252s

GoEnglish (16 septiembre 2018) *Learn the Present Continuous Tense in English* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=z7xA8V5JtbQ

New Model for Learning English (13 mayo 2017) How to Compare Things in English. Comparative Adjectives [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=vj3SbCwQd9I&t=188s

New Model for Learning English (16 mayo 2017) How to Compare Things in English. Superlative Adjective [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=rxEMZTu6JYM&t=227s

Procesamiento del recaudo de valores

Alarcón Nelson (28 abril 2021) así se hace un billete. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=Sxj4oc4OUHY

Aprendiz Financiero (21 diciembre 2017) Tarjeta de crédito Vs. Tarjeta débito. ¿Que es mejor? [video]. https://www.youtube.com/watch?v=z3Ha78V9ZnQ

Aprendo (06 abril 2017) Aprendo - Regla de tres simple directa e inversa. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=DG8j4qDEeHQ

Arango Arango, C. A., Arias Rodriguez , F., Suarez Ariza, N., Zarate Solano, H., & Rodriguez Niño , N. (07 de 02 de 2020). *Ensayos sobre Política Económica (ESPE) - Efectivo y pagos electrónicos_ Banco de la República.* de https://www.banrep.gov.co/es/espe93

Cristina Fernández (29 diciembre 2018) Evolución de los métodos de pago. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=1BRHFV2vbco

DANE Colombia (20 junio 2020) Visor de Turismo [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=EaDdA9Kb7zE

Excel para todos (22 abril 2014) Suma, Autosuma, Resta y Promedio [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=e-7gBYKbiJE

Baez Casillas, S. (2015). *Hotelería* (4 ed.). Grupo Editorial Patria. de https://elibro.net/es/ereader/senavirtual/39373

Banco de la Republica. (s.f.). *Características de los ELEMENTOS DE SEGURIDAD.* de https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/billetes_monedas/multimedia/pdfs/2.pdf

BBVA. (26 de 08 de 2020). *Banca Digital-Las 6 características que debe tener un medio de pago para conquistar el mercado*. de https://www.bbva.com/es/6-caracteristicas-medio-pago-conquistar-mercado/

Busconòmico. (19 de 10 de 2019). *Diferencias entre tarjetas Visa, MasterCard y American Express*. de https://www.busconomico.com/post/diferencias-visa-mastercard-american-express.aspx

DANE . (s.f.). *Encuesta Mensual de Alojamiento(EMA)*. de https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/encuesta-mensual-de-alojamiento-ema

DANE. (s.f.). *Muestra mensual de hoteles(MMH)*. de https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh

DANE Colombia (20 junio 2020) Visor de Turismo [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=EaDdA9Kb7zE

Excel para todos (22 abril 2014) Suma, Autosuma, Resta y Promedio [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=e-7gBYKbiJE

Fernández, E, (2020, noviembre 02). ¿Qué es una factura y para qué sirve? [Web log post]. Blogspot. https://www.anfix.com/blog/como-hacer-facturas/que-es-una-factura-para-que-sirve

Fondo Multilateral de Inversiones Miembro del Grupo BID-ASBA-Educación Financiera. (s.f.). *Medios de pago-ASBA-Educación Financiera.* de https://www.asba-supervision.org/PEF/medios-de-pago/medios-de-pago.shtml

Gerencie. (s.f.). *¿Qué es un cheque? Gerencie.com*. de https://www.gerencie.com/cheque.html

Gerencie.com. (s.f.). *Requisitos de la factura*. de https://www.gerencie.com/requisitos-de-la-factura.html

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (24 de 02 de 2003). Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de Competencia Laboral.Manejo de Valores e Ingresos relacionados con la operación del establecimiento. NTSH 005. INCONTEC. de https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-alojamiento-y-hospedaje-

1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-005-establ/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-005.p

Instituto Tecnológico Hotelero, (2019, enero 03). ¿Cómo elegir la pasarela de pagos adecuada para mi hotel? [Web log post]. Blogspot https://www.ithotelero.com/blog/como-elegir-la-pasarela-de-pagos-adecuada-para-mi-hotel/

Profe Julio Díaz Rolón (19 octubre 2016) 5 Cualidades básicas que debe poseer un cajero. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=oJS95v788rg

Vaquero Gonzàlez, J. (2013). *Recepciòn en alojamientos: recepciòn y atenciòn al cliente.* Madrid, España: Editorial CEP, S.L. de https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50738?page=102

Varian, H. R. (2016). *Microeconomia Intermedia* (9 ed.). (A. Bosch, Ed.) Alfa Mega Colombiana S.A. de https://www-alphaeditorialcloud-com.bdigital.sena.edu.co/reader/microeconomia-intermedia-9a-edicion-1591656225?location=5

Vasquez, J. (16 de 07 de 2021). ¿A dónde vamos con los pagos electrónicos en Colombia?- Economía. *Publimetro*. de https://www.publimetro.co/co/economia/2021/07/16/a-donde-vamos-con-pagos-electronicos-en-colombia.html

Villanueva Lopez, R. (2012). *Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos* (primera ed.). España: Innovación y Cualificación. de https: https://elibro.net/es/ereader/senavirtual/54200?page=1

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Carolina Cárdenas Claire Barrera Edwin Peña	Instructor Instructor Instructor Instructor	Centro Nacional de hotelería turismo y Alimentos	Diciembre 2020

	Francelina Claros José Alejandro Benavides Mariela Salamanca Martha Isabel Rincón	Instructor Instructor Metodóloga		

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					