



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Servicios de alojamiento

Competencia: Prestar servicios de alojamiento

Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:

- identificar los procedimientos administrativos y operativos de la recepción y reservas según protocolos de la organización.

Duración de la Guía: 40 horas (incluye horas de trabajo autónomo)

2. PRESENTACIÓN

Esta guía de aprendizaje tiene como propósito proporcionar a los aprendices las herramientas conceptuales, procedimentales y tecnológicas necesarias para identificar y aplicar los procedimientos administrativos y operativos del área de recepción y reservas, conforme a los manuales existentes y a la norma técnica sectorial NTSH 003. A través de situaciones reales, ejercicios simulados y recursos digitales, los aprendices adquirirán competencias esenciales en la prestación del servicio de alojamiento.

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial

3.1.1. Nombre de la actividad: . Importancia de la recepción hotelera

Estrategia didáctica: Aprendizaje colaborativo a través de preguntas orientadoras.

Técnica Didáctica: Lluvia de ideas.

A través de una lluvia de ideas guiada, los aprendices reflexionarán sobre la importancia del área de recepción en los establecimientos de alojamiento y su impacto en la experiencia del cliente.

Materiales y recursos requeridos: Ambiente de formación, acceso a internet, computador, pantalla para proyectar.

Producto o evidencia: Participación activa; registro de ideas en cartelera o cuaderno grupal.

Tiempo estimado para la actividad: 2 hora.



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

3.2.1. Nombre de la actividad: Análisis de casos reales.

Estrategia didáctica: Aprendizaje basado en problemas.

Técnica didáctica: Estudio de caso.

El instructor presenta un caso real o simulado en el que se evidencien errores en el proceso de recepción y reservas. Los aprendices deberán identificar las fallas y proponer soluciones.

Materiales y recursos requeridos: acceso a internet, computador y pantalla para proyectar.

Producto o evidencia: Cuadro de análisis del caso.

Tiempo estimado para la actividad: 2 horas

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1 Nombre de la actividad: Estudio de la norma NTSH 003 y manuales de procedimiento.

Estrategia didáctica: Aprendizaje por descubrimiento.

Técnica didáctica: taller práctico.

Los aprendices analizan los apartados más relevantes de la norma NTSH 003 y los manuales de recepción, identificando los pasos clave del proceso.

Materiales y recursos requeridos: Ambiente de formación, acceso a internet, computador y pantalla para proyectar.

Producto o evidencia: Cuadro resumen de procedimientos.

Tiempo estimado para la actividad: 2 horas.

3.3.2 Nombre de la actividad: Simulación de procedimientos de recepción.

Estrategia didáctica: Aprendizaje activo.



Técnica didáctica: Juego de roles.

Se realizarán simulaciones donde los aprendices asumen roles de recepcionista y huésped, aplicando los protocolos establecidos.

Materiales y recursos requeridos: Ambiente de formación, acceso a internet, computador y pantalla para proyectar.

Producto o evidencia: Rúbrica de desempeño.

Tiempo estimado para la actividad: (incluye 6 horas de trabajo autónomo).

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

3.4.1 Nombre de la actividad: Atención simulada de un caso completo.

Estrategia didáctica: Aprendizaje colaborativo y comunicativo.

Técnica didáctica: Simulación guiada.

Los aprendices deben recibir una solicitud de reserva, registrarla, gestionar la llegada y salida del huésped, utilizando formatos y protocolos adecuados.

Materiales y recursos requeridos: Computador, formatos, ambiente acondicionado.

Producto o evidencia: Formatos diligenciados y rúbrica de evaluación.

Tiempo estimado para la actividad: 8 horas.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
---------------------------	-------------------------	---------------------------------------



Evidencias de Conocimiento:	Reconoce los procedimientos y protocolos en recepción y reservas.	Instrumento: Prueba escrita Técnica: lista de chequeo
Evidencias de Desempeño:	Aplica correctamente el proceso conforme a los manuales establecidos	Técnica: Simulación guiada Instrumento: Rúbrica de desempeño.
Evidencias de Producto:	Diligencia formatos de manera clara, coherente y conforme a protocolo.	Técnica: Revisión documental Instrumentos: Lista de chequeo.

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Check-in: Proceso de ingreso del huésped al establecimiento.

Check-out: Proceso de salida del huésped.



Reserva: Registro anticipado de la intención de uso de un servicio.

Manual de procedimientos: Documento que establece los pasos para realizar funciones del servicio.

Norma NTSH 003: Norma técnica sectorial del MinComercio para servicios de alojamiento.

Recepción: Área encargada de la bienvenida, registro y atención del huésped.

Formato: Documento estructurado para recolección de información.

Atención al cliente: Conjunto de acciones enfocadas en satisfacer las necesidades del huésped.

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

- ICONTEC. (2003). Norma Técnica Sectorial NTSH 003.
- MinComercio, Industria y Turismo. Manual de Buenas Prácticas para Establecimientos de Alojamiento.
 - SENA. Material didáctico de Servicios de Alojamiento.
 - Organización Mundial del Turismo. Manual de calidad en servicios turísticos.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Sergio Figueroa Gonzalez	Instructor	CCIT - FIC	30 de junio de 2025

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

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