CRONOGRAMA FASE 1 PLANEACIÓN
PROGRAMA DE FORMACIÓN TITULADA
Técnico en Servicio de Recepción Hotelera-Ficha
3335624
NOMBRE DEL CENTRO DE FORMACIÓN – CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL.

FECHA DE INICIO	*(Fecha de Inicio establecida en el sistema de gestión académica)*: **29/09/2025**
FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN	*(Fecha de Inicio de actividades para el aprendiz)*: **29/09/2025**
FECHA FIN	*(Fecha Fin establecida en el sistema de gestión académica)*: **28/12/2026**
FECHA INICIO FASE 1 PLANEACIÓN	*14 DE OCTUBRE DE 2025*
FECHA FIN FASE 1 PLANEACIÓN	*06 DE DIICIEMBRE DE 2025*

NOMBRE DE LA FASE	ACTIVIDAD DEL PROYECTO	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	TIEMPO DE DURACIÓN ESTIMADO	FECHAS DE ENTREGA		TOTAL DURACIÓN EVIDENCIAS SEGGÚN GUIA PARENDIZAJE
						INICIA	FINALIZA	
Fase 1 "Planeación"	**AP1.** Proporcionar información y servicio al huésped en inglés y español de acuerdo con políticas de servicio.	**GA1-260201067-AA1**. Reconocer la conceptualización de la industria hotelera, desde su origen y evolución, sistemas de clasificación, categorización y normatividad legal vigente	**260201067-01.** Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos.	**Evidencia de producto:** Mapa mental donde se exprese la clasificación de los establecimientos de alojamiento y las normas aplicables. GA1-260201067-AA1-EV01. Calificable Instructora SULLY LÓPEZ	10 Horas	14-10-2025	31-10-2025	**48 HORAS**

Fase 1 "Planeación"	**AP1.** Proporcionar información y servicio al huésped en inglés y español de acuerdo con políticas de servicio.	**GA1-260201067-AA2.** Presentar el portafolio de servicios del establecimiento de alojamiento y hospedaje, detallando la oferta y la información para huéspedes y usuarios.	**260201067-01.** Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos.	**Evidencia de desempeño:** Taller: servicios turísticos. GA1-260201067-AA2-EV01. Calificable Instructora VILMA TELLEZ	10 Horas	14-10-2025	06-12-2025	
Fase 1 "Planeación"	**AP1.** Proporcionar información y servicio al huésped en inglés y español de acuerdo con políticas de servicio.	**GA1-260201067-AA3.** Identificar las necesidades del cliente utilizando técnicas de comunicación, según protocolos de servicio.	**260201067-01.** Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos.	**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario: técnicas de comunicación, protocolo de servicios y ciclo de servicios. GA1-260201067-AA3-EV01. Calificable Instructora VILMA TELLEZ	10 Horas	14-10-2025	06-12-2025	
Fase 1 "Planeación"	**AP1.** Proporcionar información y servicio al huésped en inglés y español de acuerdo con políticas de servicio.	**GA1-260201067-AA3.** Identificar las necesidades del cliente utilizando técnicas de comunicación, según protocolos de servicio.	**260201067-01.** Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos.	**Evidencia de desempeño:** Foro: servicio al cliente y hacer aportes a la opinión de dos compañeros. GA1-260201067- AA3-EV02. Calificable Instructora SULLY LOPEZ	10 Horas	14-10-2025	31-10-2025	
Fase 1 "Planeación"	**AP1.** Proporcionar información y servicio al huésped en inglés y español de acuerdo con políticas de servicio.	**GA1-260201067-AA4.** Cotizar servicios hoteleros, tarifas, planes y descuentos, conforme a los requerimientos del cliente, aplicando técnicas de venta.	**260201067-01.** Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos.	**Evidencia de producto:** Video exposición: tarifas, planes, descuentos, cotizar y ventas de reservas. GA1-260201067-AA4-EV01. Calificable instructora VILMA TELLEZ	8 Horas	14-10-2025	06-12-2025	
Fase 1 "Planeación"	**AP1.** Proporcionar información y servicio al huésped en inglés y español de acuerdo con políticas de servicio.	**GA1-240201524-AA1.** Identificar la importancia de los componentes de la comunicación para transmitir un mensaje según sus características, intencionalidad y contexto.	**240201524-01.** Analizar los componentes de la comunicación según sus características, intencionalidad y contexto.	**Evidencia de conocimiento**: Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? GA1-240201524-AA1-EV01. Calificable MAGDA SIERRA	12 Horas	11-11-2025	16-12-2025	**48 HORAS**

Fase 1"Planeación"	**AP1.**Proporcionar información y servicio al huésped en inglés y español de acuerdo con políticas de servicio.	**GA1-240201524-AA2**. Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo a las diferentes situaciones comunicativas.	**240201524-02.**Argumentar en forma oral y escrita atendiendo las exigencias y particularidades de las diversas situaciones comunicativas mediante los distintos sistemas de representación.	**Evidencia de desempeño:** Video. La comunicación como expresión humana. GA1- 240201524-AA2-EV01.Calificable MAGDA SIERRA	12 Horas	11-11-2025	16-12-2025	
Fase 1 "Planeación"	**AP1.** Proporcionar información y servicio al huésped en inglés y español de acuerdo con políticas de servicio.	**GA1-240201524-AA3.** Interpretar asertivamente situaciones del contexto, de forma lógica y estructurada, graficando la información a transmitir a través de elementos e instrumentos gráficos.	**240201524-03.** Relacionar los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.	**Evidencia de desempeño:** Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno. GA1-240201524-AA3-EV01. Calificable MAGDA SIERRA	12 Horas	11-11-2025	16-12-2025	
Fase 1 "Planeación"	**AP1.** Proporcionar información y servicio al huésped en inglés y español de acuerdo con políticas de servicio.	**GA1-240201524-AA4**. Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia léxica, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral.	**240201524-04.** Establecer procesos de enriquecimiento lexical y acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.	**Evidencia de producto:** Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA1-240201524-AA4-EV01. Calificable MAGDA SIERRA	12 Horas	11-11-2025	16-12-2025	
Fase 1 "Planeación"	**AP1.** Proporcionar información y servicio al huésped en inglés y español de acuerdo con políticas de servicio.	**GA1-240202501-AA1.** Identificar situaciones cotidianas y futuras a través de una interacción social oral.	**240202501-01.** Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.	**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario. GA1-240202501-AA1-EV**01.** **Calificable Instructora DIANA HUERTAS**	16 Horas	15-10-2025	15-11-2025	**48 HORAS**

Fase 1 "Planeación"	**AP1.** Proporcionar información y servicio al huésped en inglés y español de acuerdo con políticas de servicio.	**GA1-240202501-AA1.** Identificar situaciones cotidianas y futuras a través de una interacción social oral.	**240202501-01.** Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.	***Evidencia de desempeño:*** Video presentación. GA1- 240202501-AA1-EV02. Calificable **Instructora DIANA HUERTAS**	16 Horas	15-10-2025	15-11-2025	
Fase 1 "Planeación"	**AP1.** Proporcionar información y servicio al huésped en inglés y español de acuerdo con políticas de servicio.	**GA1-240202501-AA2.** Reconocer información básica sobre situaciones actuales a través de situaciones escritas	**240202501-01.** Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.	**Evidencia de producto.** Folleto. GA1-240202501-AA2- EV01. Calificable **Instructora DIANA HUERTAS**	16 Horas	15-10-2025	15-11-2025	
Fase 1 "Planeación"	**AP2.** Reservar servicios hoteleros con base en el portafolio del establecimiento y los procedimientos técnicos.	**GA2-260201067-AA1. Realizar** procedimientos de reservas teniendo en cuenta la disponibilidad de habitaciones, planning de reservas e informes de previsión de habitaciones.	**260201067-02.** Reservar habitaciones y servicios hoteleros de acuerdo con los requerimientos del cliente, la disponibilidad y el procedimiento técnico.	**Evidencia de conocimiento: T**aller. Gestión y procedimientos técnicos de reservas. GA2-260201067-AA1-EV01. Calificable **Instructora VILMA TELLEZ**	16 Horas	18-11-2025	06-12-2025	**48 HORAS**
Fase 1"Planeación"	**AP2.** Reservar servicios hoteleros con base en el portafolio del establecimiento y los procedimientos técnicos.	**GA2-260201067-AA1.** Realizarprocedimientos de reservas teniendo en cuenta la disponibilidad de habitaciones, planning de reservas e informes de previsión de habitaciones.	**260201067-02.**Reservar habitaciones y servicios hoteleros de acuerdo con los requerimientos del cliente, la disponibilidad y el procedimiento técnico.	**Evidencia de producto:**Diagrama de procesos de reservas hoteleras individuales y de grupo. GA2-260201067-AA1-EV02.Calificable **Instructora VILMA TELLEZ**	16 Horas	18-11-2025	06-12-2025	

Fase 1 "Planeación"	**AP2.** Reservar servicios hoteleros con base en el portafolio del establecimiento y los procedimientos técnicos.	**GA2-220501046-AA1.** Reconocer software de sistemas, de programación y de aplicaciones de acuerdo con la tecnología empleada.	**220501046-01.** Alistar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y comunicación.	**Evidencia de conocimiento:** Mapa mental - Software y servicios de Internet. GA2-220501046-AA1- EV01. Calificable NELCY CATÓLICO	16 Horas	06-11-2025	11-12-2025	
Fase 1 "Planeación"	**AP2.** Reservar servicios hoteleros con base en el portafolio del establecimiento y los procedimientos técnicos.	**GA2-220501046-AA2.** Aplicar los términos y funcionalidades de la ofimática de acuerdo con estándares.	**220501046-02.** Aplicar funcionalidades de herramientas y servicios TIC, de acuerdo con manuales de uso, procedimientos establecidos y buenas prácticas.	**Evidencia de producto:** Taller. utilización de las herramientas de ofimática. GA2-220501046-AA2-EV01. Calificable NELCY CATÓLICO	16 Horas	06-11-2025	11-12-2025	**48 HORAS**
Fase 1 "Planeación"	**AP2.** Reservar servicios hoteleros con base en el portafolio del establecimiento y los procedimientos técnicos.	**GA2-220501046-AA3.** Analizar la utilidad y la pertinencia en términos de productividad de los recursos TIC utilizados de acuerdo con los requerimientos.	**220501046-03.** Evaluar los resultados, de acuerdo con los requerimientos.	**Evidencia de producto:** Informe. Pertinencia y efectividad de los recursos utilizados según requerimientos. GA2-220501046-AA3-EV01. Calificable NELCY CATÓLICO	16 Horas	06-11-2025	11-12-2025	
Fase 1 "Planeación"	**AP2.** Reservar servicios hoteleros con base en el portafolio del establecimiento y los procedimientos técnicos.	**GA2-220501046-AA4.** Aplicar las mejoras de producto orientado desde las TIC de acuerdo con requerimientos actuales.	**220501046-04.** Optimizar los resultados, de acuerdo con la verificación.	**Evidencia de desempeño:** Plan de mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC. GA2-220501046-AA4-EV01. Calificable NELCY CATÓLICO	16 Horas	06-11-2025	11-12-2025	
Fase 1 "Planeación"	**AP2.** Reservar servicios hoteleros con base en el portafolio del establecimiento y los procedimientos técnicos.	**GA2-240202501-AA1.** Reportar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales, pasadas y futuras en contextos sociales.	**240202501-02.** Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.	**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario. GA2-240202501-AA1-EV01. Calificable **Instructora DIANA HUERTAS**	16 Horas	18-11-2025	06-12-2025	**48 HORAS**

Fase 1 “Planeación”	**AP2.** Reservar servicios hoteleros con base en el portafolio del establecimiento y los procedimientos técnicos.	**GA2-240202501-AA1.** Reportar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales, pasadas y futuras en contextos sociales.	**240202501-02.** Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.	**Evidencia de desempeño**: Vídeo entrevista virtual. GA2-240202501-AA1-EV02. Calificable **Instructora DIANA HUERTAS**	16 Horas	18-11-2025	06-12-2025	
Fase 1“Planeación”	**AP2.** Reservar servicios hoteleros con base en el portafolio del establecimiento y los procedimientos técnicos.	**GA2-240202501-AA2**. Expresaropiniones sobre situaciones cotidianas y laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales	**240202501-02.**Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.	**Evidencia de producto**: Crónica. GA2-240202501-AA2-EV01.Calificable **Instructora DIANA HUERTAS**	16 Horas	18-11-2025	06-12-2025	
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado *** Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación, el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**								