PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Servicio de recepción hotelera.
- **Código del programa de formación:** 633400.
- **Nombre del proyecto:** Prestación del servicio de recepción hotelera bajo estándares de calidad y sostenibilidad.
- **Fase del proyecto:** Planeación.
- **Actividad de proyecto:** Reservar servicios hoteleros con base en el portafolio del establecimiento y los procedimientos técnicos.
- **Competencias:**
  Técnica:
  - 260201067- Reservar servicios de acuerdo con procedimiento técnico.

  Claves:
  - 220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.
  - 240202501 - Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**
  Técnico:
  - 260201067-02 - Reservar habitaciones y servicios hoteleros de acuerdo con los requerimientos del cliente, la disponibilidad y el procedimiento técnico.

  Claves:

  - 220501046-01 - Alistar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y comunicación.
  - 220501046-02 - Aplicar funcionalidades de herramientas y servicios TIC, de acuerdo con manuales de uso, procedimientos establecidos y buenas prácticas.
  - 220501046-03 - Evaluar los resultados, de acuerdo con los requerimientos.
  - 220501046-04 - Optimizar los resultados, de acuerdo con la verificación.

  - 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.

- **Duración de la guía:** 144 horas.
  - Técnicas: 48 horas.
  - Claves: 96 horas.

2. PRESENTACIÓN

La presente guía le invita a integrar temáticas que ayudarán al aprendiz a la identificación y funcionamiento de la industria hotelera, la gestión de reservas hoteleras, el desarrollo de habilidades de comunicación y técnicas de ventas y las bases para los procedimientos de reservas.

Partiendo de la identificación y estudio de la industria hotelera el aprendiz estará en capacidad de reconocer el rol que desempeña el técnico en servicios de recepción hotelera y la importancia de esta actividad dentro del sector. Complementando esta guía se presentan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como una herramienta de apoyo y factor determinante a la hora de gestionar, administrar y procesar toda la información en diferentes áreas de ocupación. Además, la competencia de inglés integra esta guía para reforzar las habilidades contemporáneas que hacen mayor impacto en el mundo laboral y social contemporáneo. Se combinan elementos lingüísticos y comunicativos de acuerdo con información personal, rutinas, descripción de lugares, personas y situaciones que están tomando lugar en el momento de habla de la lengua inglesa, contextualizando al aprendiz en ambientes que proponen un uso real del idioma inglés, para que mejoren su formación integral y lo pongan en el contexto de su quehacer técnico.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía se contará con el acompañamiento del instructor calificado asignado al programa, que de forma continua y permanente lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

De igual manera, el instructor programará encuentros sincrónicos para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades y ofrecer apoyo en caso de dudas o inconvenientes. La fecha y el horario para esto serán indicados oportunamente.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades en esta guía de aprendizaje y la consecución de los niveles de habilidad esperados. No olvide revisar, explorar y apropiar el material de estudio, así como ahondar en el material complementario.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

- **Actividad de reflexión inicial.**

Dando continuidad a este maravilloso aprendizaje, se invita a que esté dispuesto a insertarse en un mundo de nuevos saberes, que le llevarán a comprender la importancia del sector hotelero para el desarrollo de la economía en Colombia. Tenga en cuenta que actualmente el país mueve un porcentaje alto de turistas, tanto nacionales como extranjeros, por lo que los hoteles tienen la gran necesidad de contar con personal capacitado para enfrentar los retos que este plantea, tanto a nivel de venta de reserva como de lograr fidelizar los clientes que los conocen, que redunda en clientes nuevos por las referencias que dan, como también por el regreso nuevamente de aquellos huéspedes que tuvieron una excelente experiencia.

Por lo anterior, como actividad de reflexión inicial y con el fin de valorar sus conocimientos previos sobre este tema, se invita a que reflexione y resuelva en su libreta de apuntes la respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué estrategias se deben tener en cuenta el sector hotelero para crecer nuevamente luego de esta pandemia que los golpeó fuertemente?
- ¿Cómo se clasifican los hoteles según sus características?
- ¿Para qué se categorizan los hoteles?
- ¿Las estrategias para fidelizar clientes es igual para clientes nacionales como extranjeros?

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

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

Una vez está ubicado en el contexto hotelero empieza el aprendizaje de las competencias técnicas que lo convertirán en un recepcionista eficiente. En este sentido, las actividades propuestas le permitirán abordar el mundo de las reservas hoteleras, recuerde que este aparte significa la venta de los servicios hoteleros. Las reservas han tenido un gran avance y evolución desde el punto de vista tecnológico, ya que ahora por cuenta de Internet ha ampliado sus métodos de distribución a múltiples y variados canales, además se ha extendido a múltiples y variados procesos en cuanto a su manejo y a la relación con el cliente se refiere, es por eso que la guía también continúa con el desarrollo de la comunicación en lengua inglesa junto a las destrezas tecnológicas actuales.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA2-260201067-AA1. Realizar procedimientos de reservas teniendo en cuenta la disponibilidad de habitaciones, planning de reservas e informes de previsión de habitaciones.

La reserva hotelera es la obligación que asume un alojamiento turístico de guardar para una fecha o un periodo de tiempo determinado una o varias habitaciones, con la exigencia inmediata del pago de todo o parte del precio que este supondrá, penalizando en caso de cancelación. Es por ello que la presente actividad aborda aquellos procedimientos necesarios para realizar reservas y los diferentes contenidos que lo integran (canales de reservas, convenciones para identificación de reservas, reportes, procedimientos técnicos y reservas).

Duración: 48 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Procedimientos de reservas".**

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

- **Evidencia GA2-260201067-AA1-EV01. Taller. Gestión y procedimientos técnicos de reservas.**

De manera autónoma identifique los conceptos: canales de reservas, alfabeto fonético, códigos aeronáuticos, tratamiento de reservas, condiciones, políticas y garantías, que encontrará en el componente formativo denominado “Procedimientos de reservas”. Luego de analizar los contenidos, amplíe los anteriores conceptos con rastreo documental y responda en un documento las preguntas planteadas en el documento anexo **“Taller_gestion_procedimientos_tecnicos_de_reservas”**.

Para cumplir con esta evidencia elabore un documento con las preguntas y respuestas dadas, teniendo en cuenta las normas para la presentación de trabajos escritos (APA), puede descargar la plantilla en https://normasapa.in/, tipo de letra Arial, tamaño 12, máximo 20 renglones por respuesta y guárdelo en formato PDF como “Taller. Gestión y procedimientos técnicos de reservas”, añadiendo su nombre completo y la fecha de elaboración.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller resuelto.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. Gestión y procedimientos técnicos de reservas. GA2-260201067-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA2-260201067-AA1-EV02. Diagrama de procesos de reservas hoteleras individuales y de grupo**

Ya para este punto, elabore dos diagramas de proceso, uno de reservas individuales y otro de reservas grupales. En estos enfóquese en el paso de la confirmación, redactando un modelo de *email* o carta en la que informe a los clientes la confirmación de la reserva tanto individual como de grupo. Consulte la información del componente formativo y complemente indagando formas correctas de redactar una comunicación escrita.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** diagrama.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diagrama de procesos de reservas hoteleras individuales y de grupo. GA2-260201067-AA1-EV02.**

3.2. Actividades de aprendizaje de la competencia clave: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información (220501046).

La utilización de herramientas informáticas en esta era digital como programas y aplicaciones es indispensable para organizar y procesar la información que lo rodea, tanto en la vida diaria como en el ámbito laboral; estas herramientas facilitan las tareas y permiten una mejor gestión de la información.

Es muy importante conocer diferentes herramientas informáticas y cuáles son sus funciones para poder definir cuál herramienta es la adecuada para determinada tarea. Durante el desarrollo de estas actividades conocerá el manejo de algunas de estas herramientas y su aplicación en diferentes tareas y procesos.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA2-220501046-AA1. Reconocer software de sistemas, de programación y de aplicaciones de acuerdo con la tecnología empleada.

Identificar y apropiar los diferentes tipos de *software* y su utilidad, conocer las herramientas que ofrece Internet y hacer uso adecuado de las TIC para optimizar diferentes procesos. En el desarrollo de esta actividad, se utilizará la estrategia de lluvia de ideas y la elaboración de un mapa mental utilizando diferentes herramientas digitales.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)".**

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

- **Evidencia GA2-220501046-AA1-EV01. Mapa mental. *Software* y servicios de *internet*.**

Para dar cumplimiento a esta evidencia se debe elaborar un mapa mental sobre los tipos de *software* y servicios de Internet utilizando figuras, imágenes, frases cortas y colores. Para la elaboración del mapa debe ser creativo y se recomienda lo siguiente:

- Exploración de la plataforma y documentos guía del programa de formación.
- Preste atención a las características y componentes propios de los tipos de *software* y servicios de Internet presentados en los recursos educativos digitales del componente.
- Simultáneamente, tome nota de los elementos que considere relevantes sobre tipos de *software* y servicios de Internet para incluirlos en el mapa mental.
- Puede revisar el material tantas veces como lo considere necesario, lo importante es que sea una construcción propia a partir del análisis de la información presentada, su experiencia y/o material complementario.
- Incluya aspectos relevantes sobre los tipos de *software* y recursos de Internet para el área ocupacional de su desempeño.
- Si tiene dudas sobre cómo realizar un mapa mental y las herramientas a utilizar para realizar la entrega de la evidencia de aprendizaje, explore el anexo **"Mapa_mental"** que le orientará en el desarrollo de esta actividad.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa mental sobre los tipos de *software* y servicios de internet.
- **Formato:** PDF con el desarrollo del mapa y en la parte inferior derecha coloque sus datos personales.
- **Extensión:** una hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental. *Software* y servicios de *Internet*. GA2-220501046-AA1-EV01.**

3.2.2. Actividad de aprendizaje GA2-220501046-AA2. Aplicar los términos y funcionalidades de la ofimática de acuerdo con estándares.

El uso de herramientas ofimáticas y colaborativas optimiza y hace más productivos los diferentes procesos en el campo laboral; además que facilita las tareas profesionales, tanto a nivel individual como en el trabajo en equipo.

Para el logro de los objetivos en esta actividad, se emplea la estrategia de aprender haciendo, mediante la elaboración de un taller práctico sobre las funcionalidades de la ofimática.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)".**

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

- **Evidencia GA2-220501046-AA2-EV01. Taller. Utilización de las herramientas de ofimática.**

Realice el taller sobre la aplicación de herramientas informáticas que se presenta en el archivo comprimido anexo **"Taller_Ofimatica**". Este taller se debe realizar de manera individual.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller sobre herramientas ofimáticas.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. Utilización de las herramientas de ofimática. GA2-220501046-AA2-EV01.**

3.2.3. Actividad de aprendizaje GA2-220501046-AA3. Analizar la utilidad y la pertinencia en términos de productividad de los recursos TIC utilizados de acuerdo con los requerimientos.

El uso de herramientas TIC colaborativas ha permitido mejorar el desarrollo de actividades y tareas de diferentes equipos de trabajo, optimizando, además, la coordinación, el seguimiento y las responsabilidades en la gestión de diferentes proyectos, tanto en la modalidad presencial como en el teletrabajo.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)".**

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

- **Evidencia GA2-220501046-AA3-EV01. Informe. Pertinencia y efectividad de los recursos utilizados según requerimientos.**

  - Tomando como base el enlace https://blog.trello.com/es/como-usar-trello sobre el uso de la herramienta *Trello*, que sirve para administrar toda clase de proyectos. Se debe elaborar un tablero basado en las tareas y actividades de un proyecto, realizando las diferentes acciones descritas en el enlace de *Trello* (incluir múltiples tarjetas, elementos *checklist*, fondos personalizados y responsabilidades).

  - Para la elaboración del tablero organice un equipo de máximo cinco integrantes para desarrollar un tablero por grupo, el cual será compartido con los demás grupos y con el instructor. Puede trabajar con el mismo grupo con el que ha desarrollado otras evidencias de esta guía.

  - Elaboren un informe que describa las acciones realizadas por el grupo, según las actividades propuestas en el enlace compartido, es decir, la construcción del tablero en *Trello,* además de suministrar la dirección URL de acceso al mismo. Este análisis debe incluir las dificultades y oportunidades encontradas en el uso de esta herramienta.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe de la actividad – URL del tablero de *Trello*.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe. Pertinencia y efectividad de los recursos utilizados según requerimientos. GA2-220501046-AA3-EV01.**

3.2.4. Actividad de aprendizaje GA2-220501046-AA4. Aplicar las mejoras de producto orientado desde las TIC de acuerdo con requerimientos actuales.

Identificar y reconocer las posibilidades de mejorar la calidad en los procesos y productos en las diferentes áreas de trabajo incorporando Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), de manera que sea posible implementar cambios en la gestión de estos procesos y productos para una mayor productividad y efectividad en las operaciones.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)".**

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

- **Evidencia GA2-220501046-AA4-EV01. Plan de mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC.**

Para cumplir con esta evidencia se debe elaborar un informe sobre las mejoras que pueden realizarse en los diferentes procesos y productos del área de ocupación con la incorporación de las TIC.

Para la elaboración de este informe tenga en cuenta lo siguiente:

- Plantee las mejoras que ofrece la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en lo concerniente a las herramientas ofimáticas y colaborativas.

- Identifique los aspectos del área de ocupación que se pueden fortalecer con la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como motores de búsqueda, navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, *chat*, listas de correos, *blogs, wikis*, foros *web*, *spaces*, grupos de noticias, telefonía IP, televisión IP, *e-learning*, *marketing* digital, trabajo colaborativo, computación en la nube, redes sociales y videoconferencia por Internet, entre otras.

- Presente el informe de forma creativa, por ejemplo, a través de cuentos, historietas, infografías, presentaciones interactivas, etc., haciendo uso de una herramienta TIC en línea. Se sugieren algunas herramientas para el desarrollo de esta evidencia, como son:

  - ✓ Canva: https://www.canva.com/es_es/
  - ✓ Genially: https://genial.ly/es/
  - ✓ Emaze: https://www.emaze.com/

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe sobre las mejoras que pueden realizarse a los diferentes productos y procesos del área de ocupación con la incorporación de las TIC**.**
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** máximo 10 hojas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Plan de mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC. GA2-220501046-AA4-EV01.**

3.3. Actividades de aprendizaje de la competencia clave: Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (240202501).

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

nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA2-240202501-AA1. Reportar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales, pasadas y futuras en contextos sociales.

Dentro del desarrollo de la competencia comunicativa en inglés es fundamental dar opiniones y puntos de vista acerca de las situaciones a las que el aprendiz se enfrenta diariamente, tanto en su contexto social como su contexto laboral futuro, inmediato y pasado.

El aprendiz está llamado a ser observador y crítico, por esta razón es muy importante que conozca la estructura y el vocabulario apropiado para dar su opinión acerca de diferentes temáticas relacionadas directamente con su quehacer profesional en un nivel principiante.
Es importante el seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Level 2 - MCE A1.2".**

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

- **Evidencias GA2-240202501-AA1-EV01. Cuestionario.**

Presente un cuestionario (evaluación en línea) de acuerdo con el contenido formativo del segundo nivel "Level 2 - MCE A1.2". El cuestionario consta de quince preguntas (15) que debe responder en su totalidad.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuestionario con preguntas de acuerdo a la información brindada en el segundo nivel.
- **Formato:** LMS.
- **Duración:** 45 minutos.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA2-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA2-240202501-AA1-EV02. Video entrevista virtual.**

Para desarrollar esta evidencia, se puede continuar con el compañero con el que se realizó evidencias en la guía anterior, o se puede pedir el apoyo de uno de sus compañeros y una vez apropiado el material de estudio del segundo nivel realizar un video, en el cual se realicé una presentación de una entrevista de trabajo, postulándose para un empleo relacionado con el perfil profesional. Luego de ser entrevistado intercambie el rol con su compañero para ser el entrevistador.

Durante la entrevista deberá responder las siguientes preguntas:

1. *Tell us about yourself*
2. *What motivates you?*
3. *What are your hobbies?*

4. *What are your future plans if you get this job?*
5. *What are your future goals or what are your career goals?*
6. *What do you see as a major success in your life?*
7. *Why did you leave your last job?*
8. *Where do you see yourself in 5 years?*

Para realizar la grabación de la entrevista virtual se puede programar un encuentro sincrónico a través de *Skype, Zoom, Meet o Teams* con su compañero de trabajo y realizar la grabación de la entrevista. Una vez finalizada la grabación de la entrevista debe cargar el vídeo a *YouTube o Vimeo*, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones de visualización para que pueda compartir el enlace de visualización.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video o enlace del video.
- **Formato:** PDF con los datos básicos del entrevistado, entrevistador y la URL del vídeo. Tenga en cuenta que se debe garantizar la visualización del video.
- **Extensión:** de 3 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio**: Vídeo entrevista virtual. GA2-240202501-AA1-EV02.**

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA2-240202501-AA2. Expresar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales.

Dentro del desarrollo de la competencia comunicativa en inglés, es fundamental ser capaz de expresar opiniones y puntos de vista acerca de las situaciones a las que el aprendiz se enfrenta diariamente, tanto en su contexto social como su contexto laboral.

El aprendiz está llamado a ser observador y crítico, por esta razón es muy importante que conozca la estructura y el vocabulario apropiado para dar su opinión acerca de diferentes temáticas relacionadas directamente con su quehacer profesional.

Es importante el seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **“Level 2 - MCE A1.2”.**

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

- **Evidencia GA2-240202501-AA2-EV01. Crónica**

Seleccione un personaje icónico y con trayectoria importante en el mundo de acuerdo al perfil profesional (Ej. En moda un personaje icónico es Agatha Ruiz) y buscar en internet información acerca de él (ella), a partir del personaje seleccionado realice una crónica escrita con los hechos más importantes y las situaciones más relevantes en la trayectoria profesional del personaje.

Describa de manera sencilla y clara utilizando frases, vocabulario e imágenes relacionadas con temas de interés y características de su programa de formación.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** crónica.
- **Formato:** documento escrito en Word y deberá exportarlo a PDF.
- **Extensión:** máximo de 1 página y una extensión entre 200 y 500 palabras, con tipo de letra Arial, tamaño 12 e interlineado 1,5.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Crónica. GA2-240202501-AA2-EV01.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Taller. Gestión y procedimientos técnicos de reservas. GA2-260201067-AA1-EV01.	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.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-260201067-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Diagrama de procesos de reservas hoteleras individuales y de grupo. GA2-260201067-AA1-EV02.		**Lista de chequeo:** IE-GA2-260201067-AA1-EV02.
Evidencia de conocimiento: Mapa mental - *Software* y servicios de *Internet*. GA2-220501046-AA1-EV01.	Identifica equipos TIC, tipos de *software* y servicios de *Internet*, de acuerdo con las necesidades de uso. Compara equipos TIC, tipos de *software* y servicios de *Internet*, de acuerdo con las características. Escoge equipos TIC, tipos de *software* y servicios de *Internet*, de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y características.	**Lista de verificación:** IE-GA2-220501046-AA1-EV01.

Evidencia de producto: Taller. Utilización de las herramientas de ofimática. GA2-220501046-AA2-EV01.	Maneja computadores, tabletas, celulares y otros equipos TIC, de acuerdo con las funcionalidades de los mismos. Aplica funcionalidades de sistemas operativos, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, *software* para presentaciones, diagramación, bases de datos y *software* específico, de acuerdo con las funcionalidades de cada programa y las necesidades de manejo de la información.	**Lista de verificación:** IE-GA2 -220501046-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Informe. Pertinencia y efectividad de los recursos utilizados según requerimientos. GA2-220501046-AA3-EV01.	Participa en redes sociales, de acuerdo con las necesidades de comunicación. Maneja herramientas colaborativas en *Internet*, de acuerdo con las necesidades del equipo de trabajo. Comprueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de herramientas TIC, de acuerdo con los resultados esperados.	**Lista de verificación:** IE-GA2-220501046-AA3-EV01.
Evidencia de desempeño: Plan de mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC. GA2-220501046-AA4-EV01.	Aplica procesos de mejora a los productos, de acuerdo con las comprobaciones realizadas. Utiliza motores de búsqueda, navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, *chat*, listas de correos, *blogs*, *wikis*, foros *web, spaces*, grupos de noticias, telefonía IP, televisión IP, comprar en *Internet*, *E-learning, marketing* digital, trabajo colaborativo, computación en la nube, redes sociales y videoconferencia por *Internet*, de acuerdo con las	**Lista de verificación:** IE-GA2-220501046-AA4-EV01.

	necesidades de información y comunicación.	
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA2-240202501-AA1-EV01.	Comprende narraciones cortas orales y escritas acerca de situaciones que ocurren en el momento de la expresión, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.	**Cuestionario:** IE-GA2-240202501-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Video entrevista virtual. GA2-240202501-AA1-EV02.	Brinda información acerca de objetos y sus características.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-240202501-AA1-EV02.
Evidencia de producto: Crónica. GA2-240202501-AA2-EV01**.**	Completa formularios con información personal utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-240202501-AA2-EV01.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Check in: (registro y acomodación) proceso por medio del cual se registra el ingreso de uno o varios huéspedes al flujo de información de un establecimiento de alojamiento y hospedaje, en el que intervienen por parte del establecimiento un recepcionista y uno o varios huéspedes, se asigna la habitación y se concreta la forma de pago.

Check out: (salida) proceso por medio del cual se recibe del huésped la habitación(es) que han sido ocupadas durante una estadía, se efectúa un balance de la(s) cuenta(s) con cargo o a favor del huésped o los huéspedes que se disponen a dejar el establecimiento y se formaliza el pago.

Digital: perteneciente o relativo a los dedos. Dicho de un dispositivo o sistema que crea, presenta, transporta o almacena información mediante la combinación de bits. Que se realiza o trasmite por medios digitales (RAE, 2020).

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

Informática: conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de computadoras.

Internet: red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.

Main* idea (Idea principal):** estrategia de lectura que busca identificar la idea principal de un texto. A diferencia de "Topic***", esta estrategia pretende ampliar la comprensión encontrando qué es lo que se dice del tema (Topic). Ejm.: "*The robots can help in, medicine*".

Microsoft: es una compañía tecnológica multinacional con sede en Redmond, Washington, EE.UU. Microsoft es el acrónimo de *microcomputer* y *software.*

Números cardinales: son los números como los conocemos para contar (*one, two, three*, etc.).

Números ordinales: son los números que se usan para indicar un orden, por ejemplo, primero (*first, second, third*, etc.)

Ofimática: automatización mediante sistemas electrónicos de las comunicaciones y procesos administrativos en las oficinas.

Planta: sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de un establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Política de calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Preposiciones de lugar: palabras invariables (sin género, ni número) que se usan para indicar o introducir el lugar de una acción o situación, por ejemplo, "*in the room", "next to the shop"*.

Preposiciones de tiempo: palabras invariables (sin género, ni número) que se usan para indicar o introducir el momento de una acción. En inglés, por ejemplo, las más comunes son *"in"*, *"on"* y *"at".*

Presente continuo: tiempo verbal que se usa para indicar acciones momentáneas que suceden al momento de hablar. Su construcción requiere el uso de un verbo auxiliar *"to be"* y un segundo verbo (llamado verbo principal) con terminación en "-ing", por ejemplo, *I am working at* SENA *now.*

Presente simple: tiempo verbal que se usa para indicar acciones o situaciones que suceden en el presente. Pueden ser estados permanentes o cambiantes, por ejemplo*: I am* Susana. *I work as a doctor*.

Pronombres personales: son las palabras que se usan para indicar la persona o ente que ejecuta una acción. Siempre los pronombres personales estarán seguidos de un verbo (la acción). En inglés son comunes las contracciones entre los pronombres y algunos verbos, así: *"I'm"* (contracción de *I am*), *"She's"* (contracción de *she is*), etc.

Protocolo: directrices documentadas o no, para las relaciones entre clientes externos y el establecimiento en lo referente al trato o comportamiento en la prestación del servicio.

Reserva garantizada: estado que presenta una reserva solicitada por una persona natural o jurídica para uno o varios huéspedes en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, para una fecha determinada, que implica el compromiso que adquiere el establecimiento de garantizar la habitación y el huésped de ocuparla, a través de un medio de pago de garantía aceptado o expedido por el hotel.

Reserva hotelera: es la obligación que asume un alojamiento turístico de guardar para una fecha o un periodo de tiempo determinado una o varias habitaciones, con la exigencia inmediata de pago de todo o parte del precio que este supondrá, penalizando en caso de cancelación.

***Role play*:** juego de roles es una actividad que simula una situación con dos o más personajes representados por los aprendices. Cada uno recibirá las indicaciones de lo que pasa y los aprendices deberán desarrollar la situación actuando.

***Room service*:** servicio de alimentación a la habitación.

***Scanning*:** estrategia de lectura para encontrar información específica, al igual que "*skimming"* no es exhaustiva, sino que focaliza la información necesaria.

Semiótica: teoría general y ciencia que estudia los signos, sus relaciones y su significado.

Skimming: estrategia de lectura que consiste en hacer una lectura rápida para determinar el tipo de texto, su fuente y su tema. No implica una lectura exhaustiva ni detenida, y puede durar pocos segundos.

Sistema operativo: es el conjunto de programas informáticos que permite la administración eficaz de los recursos de una computadora es conocido como sistema operativo o *software* de sistema. Estos programas comienzan a trabajar apenas se enciende el equipo, ya que gestionan el *hardware* desde los niveles más básicos y permiten además la interacción con el usuario.

***Software*:** conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

TIC: son el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas.

WWW: son las iniciales que identifican la expresión inglesa *World Wide Web*, el sistema de documentos de hipertexto que se encuentran enlazados entre sí y a los que se accede por medio de Internet. A través de un *software* conocido como navegador, los usuarios pueden visualizar diversos sitios *web* (los cuales contienen texto, imágenes, videos y otros contenidos multimedia) y navegar a través de ellos mediante los hipervínculos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

ABA English. (s.f.). *Cómo se pronuncia TH en inglés*. https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Carmona, G. (2017). *Sistema operativo, búsqueda de información: Internet/Intranet y correo electrónico.* I. Editorial.

Comercialización de servicios turísticos. (s.f.). *Promoción y venta de servicios turísticos.* Editorial ideas propias.

Fresno, C. (2018). *¿Cómo funciona Internet?,* El Cid Editor.

Gallardo, Y. (2020). *Word para principiantes.* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=-4ooZlyprmc

Gaskin, S. (2014). *GO! Microsoft Word 2013* (1st ed.). Pearson Educación.

Ibarra, J. I. (2013). *Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/intranet y correo electrónico*. Editorial CEP. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50724?page=19

David Ibiza: WordPress y Marketing Online. (2019). *Tutorial Trello: Guía de uso con ejemplos reales prácticos.* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=_UB44coH3SM

Ladrón de Guevara, M. A. (2018). *Sistema operativo, búsqueda de la información: internet/intranet y correo electrónico UF0319* (2a. ed.). Editorial Tutor Formación. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/44263

Mejía, M. & Barrera, A. (2008). *Software*. En A. Gómez & A. Briseño (Ed.), *Introducción a la computación* (p. 23-43). Cengage Learning. https://link.gale.com/apps/doc/CX3004400004/GVRL?u=sena&sid=GVRL&xid=d8990326

Moure, O. (1999). *El acento en las palabras de dos sílabas*. http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm

Naranjo, M. R. (2010). *Ofimática básica en Formación Continua.* Editorial CEP. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50987?page=1

Nicolau, J. L. (2011). *Marketing Turístico. OpenCourse Werw AU*. Universidad de Alicante. http://hdl.handle.net/10045/16114

Systems, V. (2013). *Inglés: grado superior*. McGraw-Hill España. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1

Valentín, G. M. (2015). *Ofimática*. Editorial CEP. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/51049?page=16

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

Autor (es)	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
	Amparo Virginia Moreno Cantero	Experta Temática	Regional Antioquia - Centro de Servicios y Gestión Empresarial	Noviembre de 2020
	Sandra Isabel Suárez Delgado	Experta Temática	Regional Antioquia - Centro de Servicios y Gestión Empresarial	Noviembre de 2020
	Ramiro E. Barrientos Gómez	Instructor Experto en TIC	Regional Antioquia - Centro de Formación en Diseño, Confección y Moda	Noviembre de 2020

	Sergio Arturo Medina Castillo	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Noviembre de 2020
	Liliana Victoria Morales	Evaluadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Noviembre de 2020
	Elkin Rodolfo Moreno Merchán	Experto Temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero de 2021
	Oscar Absalón Guevara	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
	Leidy Carolina Arias Aguirre	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Octubre de 2021
	Andrés Felipe Velandia Espitia	Revisor Metodológico Y Pedagógico	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Octubre de 2021
	Julia Isabel Roberto	Diseñadora Y Evaluadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Noviembre 2021
	Luz Aída Quintero Velásquez	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero 2022
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital- Centro de diseño y metrología.	Febrero 2022
	Darío González	Corrección De Estilo	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Marzo 2022

	Gloria Amparo López Escudero	Diseñadora Instruccional	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y Los Servicios	Julio de 2022
	Andrés Felipe Velandia Espitia	Asesor Metodológico	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Julio de 2022
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Julio de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					