Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN TITULADA			
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA		
633409	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO		
VERSIÓN:	1	ESTADO:	EN EJECUCIÓN
Vigencia del Programa:	Fecha Inicio 17/01/2012 Fecha Fin El programa aún se encuentra vigente		

DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE	Lectiva	Total
	6 meses	12 meses
	Práctica	
	6 meses	

NIVEL DE FORMACIÓN:	TÉCNICO
JUSTIFICACIÓN:	El programa Técnico en Servicios de Alojamiento se creó para brindar al sector del Turismo, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en la tecnología cliente. El país cuenta con potencial en Turismo y su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector. El SENA ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.
REQUISITOS DE INGRESO:	-Superar prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso.
DESCRIPCIÓN:	Servicios de Alojamiento Con una duración de un año, el cual hace énfasis en la atención al cliente y el inglés

COMPETENCIAS A DESARROLLAR	
CÓDIGO	DENOMINACIÓN
240201500	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
240201501	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
260201005	DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS
260201013	PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
260201014	COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.
260201021	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
260201022	MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.
260201024	MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y
999999999	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
240201500	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
240201501	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Acedémicos mínimos	El programa requiere de un equipo de instructores conformado por: Profesional y/o Tecnólogo en Administración Hotelera y/o Profesional y/o Tecnólogo Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.
Experiencia laboral y/o especialización en...	Tecnólogo: Veinticuatro (24) meses de experiencia en procesos de servicios de alojamiento y Seis (6 meses en labores de docencia) Técnico: Treinta y seis (36) meses de experiencia en procesos de servicios de alojamiento y Seis (6 meses en labores de docencia)
Competencias mínimas	Formular, ejecutar y evaluar proyectos. Trabajar en equipo Establecer procesos comunicativos asertivos Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación Habilidades en servicios de alojamiento y manejo de atención al cliente.

ESTRATEGIA METODOLÓGICA	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201005	1	DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		120 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
26020100502 ASIGNAR FUNCIONES Y HORARIOS PARA EL PERSONAL CON BASE EN EL PLAN DE TRABAJO DE LA EMPRESA O ÁREA.
26020100503 EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO.
26020100501 IDENTIFICAR PERFILES DE CARGO Y FUNCIONES DEL PERSONAL DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

EMPRESA: CONTEXTUALIZACIÓN DEL MANEJO DE PERSONAL EN LAS EMPRESAS A LO LARGO DE LA HISTORIA.

TALENTO HUMANO: CONCEPTOS BÁSICOS, MANEJO, FUNCIONES Y ACTIVIDADES.

PERFIL DE CARGO: APLICACIÓN, IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN.

OCUPACIONES: PERFILES, CARGOS, MODELOS Y ANÁLISIS DE FUNCIONES EN EL SECTOR TURÍSTICO.

NORMATIVIDAD LABORAL: INTERPRETACIÓN, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN, PROCEDIMIENTOS.

MANUALES: CLASES, FUNCIONES, INTERPRETACIÓN, PROCEDIMIENTOS, ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS PARA EL SECTOR TURISMO.

HORARIOS: PLANES, DISTRIBUCIONES DE TAREAS DE ACUERDO CON ÁREA DE ALOJAMIENTO , NORMATIVIDAD VIGENTE, TÉCNICAS PARA ESTABLECER NECESIDADES DEL ÁREA DE SERVICIO.

PLAN DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, DIAGNÓSTICO, APLICACIÓN DE FORMATOS Y RECURSOS.

ETIQUETA Y PROTOCOLO: LOS MODALES, EL TONO DE LA VOZ, LA PRESENTACIÓN Y ARREGLO PERSONAL, L CORTESÍA, LA PRUDENCIA, EL LENGUAJE VOCABULARIO, EL TRATO Y APLICACIÓN.

POLÍTICAS DEL PERSONAL: REGLAMENTOS, INTERPRETACIÓN DE NORMAS, PROCEDIMIENTOS.

COMUNICACIÓN: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL, HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS PARA COMUNICAR LINEAMIENTOS Y DECISIONES TOMADAS.

TRABAJO EN EQUIPO: OBJETIVOS, APLICACIÓN EN ORGANIZACIONES, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS, MANEJO DE GRUPOS, PROYECTOS.

LIDERAZGO: DEFINICIÓN, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN, TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE GRUPOS.

MOTIVACIÓN: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, IMPORTANCIA, VALORES, IMPACTO, INFLUENCIA EN EL GRUPO , MANEJO MOTIVACIONAL.

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE PERSONAL: CLASES DE TÉCNICAS, ELABORACIÓN DE PRUEBAS, APLICACIÓN , ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

MEJORAMIENTO CONTINUO: DEFINICIÓN, DISEÑO, APLICACIÓN, MOMENTOS DE APLICACIÓN.
SISTEMAS OPERATIVOS: CLASES, USOS EN ÁREAS DE ALOJAMIENTO, APLICACIÓN AL CONTROL DEL RECURSO HUMANO.
ELABORACIÓN DE INFORMES: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, ESTRUCTURACIÓN, TIPOS, NORMAS TÉCNICAS , REDACCIÓN.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DE PERSONAL DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES, SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ORIENTAR PLANES DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL.
ASIGNAR EL PERSONAL DE ACUERDO CON SU PERFIL Y ESTÁNDARES DE LA ORGANIZACIÓN.
DISTRIBUIR LAS FUNCIONES DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS.
DETERMINAR HORARIOS DE ACUERDO A LOS TIEMPOS DE EJECUCIÓN DE TAREAS.
APLICAR MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.
APLICAR POLÍTICAS INTERNAS SOBRE MANEJO DE PERSONAL.
APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA
MANEJAR LOS CANALES PERTINENTES PARA QUE LA INFORMACIÓN AL PERSONAL SEA CLARA Y PRECISA , POR MEDIO DE FORMATO Y REPORTES UTILIZADOS POR LA EMPRESA.
CONCERTAR PLANES DE MEJORA SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE HORARIOS Y PRESENTACIÓN PERSONAL.
SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES ASIGNADAS
ACOMPAÑA LOS PLANES DE MEJORA CONCERTADOS CON EL PERSONAL A CARGO.
REPORTAR LOS PROBLEMAS PRESENTADOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ELABORA HORARIOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD LABORAL VIGENTE Y DISPOSICIONES INTERNA DE LA ORGANIZACIÓN.
PROGRAMA EL PERSONAL DE MANERA QUE SE CUBRAN LAS NECESIDADES DE LA OPERACIÓN
ASIGNA FUNCIONES DE ACUERDO AL PLAN DE TRABAJO Y EL PRONÓSTICO DE TEMPORADA DEL SECTOR TURISMO.
UTILIZA HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN SU ÁREA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
APLICA LOS PLANES DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL PERSONAL A CARGO.
INTERPRETA LA NORMATIVIDAD SOBRE PERSONAL SEGÚN MANUALES DE FUNCIONES, DE PROCEDIMIENTOS , POLÍTICAS DE PERSONAL Y REGLAMENTOS INTERNOS.
HACE EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
PRESENTA INFORME DE RESULTADOS OBTENIDOS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN.
CONSTRUYE PLANES DE MEJORA DE ACUERDO CON EL INFORME DE RESULTADOS.
ENTREGA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LAS NOVEDADES DE SU ÁREA, SEGÚN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201013	1	PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		240 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

26020101304 REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.

26020101305 RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020101301 IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA RECEPCIÓN Y RESERVAS SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020101302 PRESENTAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA ESTRUCTURAR LA VENTA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y PROTOCOLOS DE LA EMPRESA.

26020101306 ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA.

26020101303 ELABORAR RESERVAS DE HABITACIONES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, APLICANDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y RESPETANDO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.

26020101307 APLICAR TARIFAS SEGÚN PLAN ESTABLECIDO Y RESPETANDO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

ÁREA DE RECEPCIÓN: DEFINICIÓN, ORGANIGRAMA, ORGANIZACIÓN DEL ÁREA, FUNCIONES Y TAREAS , TURNOS, ENTREGA DE TURNOS.

PROCEDIMIENTO: DEFINICIÓN, TIPOS, APLICACIÓN EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN HOTELERA.

PROTOCOLOS: ENFOQUE EN VENTA DE SERVICIOS.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE SERVICIO, BUENAS PRÁCTICAS EN LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y PERSONAL, LA COMUNICACIÓN DON EL CLIENTE EN TRES MOMENTOS: LA LLEGADA DEL HUÉSPED Y EL PRIMER CONTACTO, LA ESTANCIA Y LA DESPEDIDA.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, SERVICIOS DE LA EMPRESA, TIPOS DE SERVICIOS, TARIFAS , PLANES, TÉCNICAS DE VENTA

SOFTWARE OPERATIVO: APLICACIONES EN RECEPCIÓN, RESERVAS, Y CAJA.

SITUACIONES Y SOLICITUDES ESPECIALES: ACCIDENTE, FALTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, FALLECIMIENTOS , FUGAS DE AGUA, INUNDACIONES, FUGAS DE GAS, INCENDIOS, HUÉSPEDES NO PAGADORES, MANIFESTACIONES EN VÍA PUBLICA, RECLAMACIONES DE HUÉSPEDES, ROBOS ETC.

SERVICIO DE INFORMACIÓN, MANEJO DE CORRESPONDENCIA: ENTORNO, CONFIDENCIALIDAD, PUNTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, COMUNICACIÓN.

RESERVAS: CONCEPTO, TIPOS DE RESERVAS, FORMATOS, PROCESOS, HERRAMIENTAS, CONFIRMACIÓN, ANULACIÓN O MODIFICACIÓN DE RESERVAS.

HABITACIONES: TIPOS Y SERVICIOS, BLOQUEO, ASIGNACIÓN Y CRITERIOS, CAMBIOS DE HABITACIÓN.

PRONOSTICO DE VENTAS: DEFINICIÓN, PORCENTAJES DE OCUPACIÓN, ESTADÍSTICAS.

TARIFAS: CONCEPTO, TIPOS, PLANES DE ALOJAMIENTO, DESCUENTOS, TARIFA PROMEDIO.

CHECK-IN: DEFINICIÓN, PROCEDIMIENTO, REGISTRO: INDIVIDUAL, GRUPO Y EXTRANJEROS. ASIGNACIÓN DE HABITACIÓN Y ELABORACIÓN DE LA LLAVE.

CHECK-OUT: DEFINICIÓN, PROCEDIMIENTO, TIPOS: INDIVIDUAL, GRUPO Y EXTRANJEROS.

NORMATIVIDAD PARA EXTRANJEROS: DEFINICIÓN, DOCUMENTOS: VISA, PASAPORTE, TARJETA DE TURISMO, CEDULA DE EXTRANJERÍA, LISTAS DEL DAS, LISTADOS POLICIALES.

NORMAS DE SEGURIDAD: DEFINICIÓN,

ETIQUETA Y PROTOCOLO: LOS MODALES, EL TONO DE LA VOZ, LA PRESENTACIÓN Y ARREGLO PERSONAL, LA CORTESÍA, LA PRUDENCIA, EL LENGUAJE VOCABULARIO, EL TRATO.

PAGOS: CONCEPTO, FORMAS DE PAGOS Y GARANTÍAS, APERTURAS DE CUENTAS SOBRE LA VENTA DE SERVICIOS.

TERMINOLOGÌA: EXTRANJERISMOS COMO ROOMING LIST, WAIT LIST, FORE CAST, OVERBOOKING, BOOKING AGENT, NO SHOW, GDS.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

MANEJAR BASES DE DATOS Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN

DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN A NIVEL INTERNO Y EXTERNO

OPERAR SERVICIOS DE INFORMACIÓN, MENSAJES Y CORRESPONDENCIA DESDE LA RECEPCIÓN.

EJECUTAR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTO INTERNO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN, TELÉFONOS, RESERVAS Y SERVICIO AL CLIENTE.

CONOCER EL SOFTWARE OPERATIVO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ANTE LAS RESPONSABILIDADES DE LA RECEPCIÓN.

ELABORAR LOS REPORTES Y LA DOCUMENTACIÓN QUE SOPORTE LAS FUNCIONES DESARROLLADAS EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN.

REALIZAR RESERVAS DE HABITACIONES.

RECONOCER LA DISPONIBILIDAD HABITACIONES

ASIGNAR HABITACIONES DE ACUERDO CON VENTAS Y RESERVAS.

COMUNICAR A LAS UNIDADES DE SERVICIO LAS NOVEDADES DEL TURNO

ESTABLECER LOS PLANES DE ALOJAMIENTO CON DESCUENTOS Y TARIFAS EN FORMA ACERTADA Y RÁPIDA.

CUMPLIR NORMATIVIDAD VIGENTE SOBRE EXTRANJEROS.

CONOCER EL ENTORNO DEL ESTABLECIMIENTO.

IDENTIFICAR FORTALEZAS DEL DESTINO.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES SIGUIENDO LOS PARÁMETROS DE LA ORGANIZACIÓN.

ANALIZA Y ENTIENDE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONALIDAD EN LA UNIDAD DE SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS.

ANALIZA E INTERPRETA LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN, RECONOCIENDO LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS POR PARTE DE LOS CLIENTES EN LA RECEPCIÓN.

REALIZA DIÁLOGOS DE VENTA DE LOS SERVICIOS DEL PORTAFOLIO DE ACUERDO A MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

REALIZA CORRECTAMENTE CHECK IN Y CHECK OUT GRUPAL E INDIVIDUAL CUMPLIENDO CON LAS POLÍTICAS

ESTABLECIDAS POR EL ALOJAMIENTO.
APLICA TARIFAS, DESCUENTOS Y PLANES, TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS.
RECONOCE SISTEMAS DE RESERVAS Y MANEJA LOS PLANES TARIFARIOS DEL ESTABLECIMIENTO.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201014	2	COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		80 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

26020101403 ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO MAPA DE PROCESOS SEGÚN FICHAS TÉCNICAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020101402 SOLICITAR Y RECIBIR SUMINISTROS DE HABITACIONES DE ACUERDO CON MANUALES DE FUNCIONES, PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

26020101404 ELABORAR REPORTES DE GASTOS Y COSTOS DE SUMINISTROS SEGÚN EL PRESUPUESTO

26020101401 DETECTAR NECESIDADES DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROTOCOLOS DEL SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

NORMAS DE SEGURIDAD: INTERPRETACIÓN, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN.
NORMAS DE HIGIENE Y PRESENTACIÓN PERSONAL: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN.
SUMINISTROS: DEFINICIÓN, TIPOS, USOS, ESPECIFICACIONES, APLICABILIDAD, SOLICITUDES.
INVENTARIOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, SISTEMAS, PERIODICIDAD, BENEFICIOS, STOCKS.
ALMACENAMIENTO: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, ESPACIOS, CARACTERÍSTICAS.
FICHAS TÉCNICAS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS, DILIGENCIAMIENTO, APLICABILIDAD.
MANUALES DE PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN.
PROTOCOLOS DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.
PRONÓSTICO DE VENTAS: CARACTERÍSTICAS, INTERPRETACIÓN.
MAPA DE PROCESOS: DEFINICIÓN, INTERPRETACIÓN.
COSTOS Y GASTOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, INTERPRETACIÓN.
MATEMÁTICAS BÁSICAS: REGLA DE TRES, PORCENTAJE, OPERACIONES CON NÚMEROS FRACCIONARIOS , REPRESENTACIÓN DE GRÁFICOS.
ELABORACIÓN DE INFORMES: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, ESTRUCTURACIÓN, TIPOS, NORMAS TÉCNICAS , REDACCIÓN.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RECIBIR PEDIDOS DE PRODUCTOS SEGÚN ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR.
REALIZAR INVENTARIOS DE SUMINISTROS SIGUIENDO EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
ELABORAR REQUISICIONES SEGÚN NECESIDADES DEL SERVICIO.
INTERPRETAR PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
REPORTAR INCONVENIENTES PRESENTADOS EN EL ÁREA DE TRABAJO.
MANEJAR EL SOFTWARE DE ALOJAMIENTO.
ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO PAUTAS ESTABLECIDAS.
ENTREGAR AL PERSONAL DE SERVICIO LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE HABITACIONES DE ACUERDO A ESTÁNDARES DE CALIDAD.
RECONOCER Y ELABORAR REPORTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DETERMINA LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA OPERACIÓN DEL ÁREA DE ACUERDO AL PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN ELABORADO POR EL ÁREA CORRESPONDIENTE.
ELABORA REQUISICIONES UTILIZANDO LAS HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DETECTADAS Y CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
RECIBE LOS SUMINISTROS SOLICITADOS REPORTANDO LAS NOVEDADES SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO LAS TÉCNICAS DE INVENTARIO Y DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
PRESENTA REPORTES DEL ÁREA UTILIZANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y SIGUIENDO LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDO POR LA EMPRESA.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201021	1	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		140 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
26020102102 BRINDAR INFORMACIÓN EN INGLÉS Y ESPAÑOL, A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
26020102103 PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
26020102101 IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE ACORDE CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
26020102105 VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.
26020102104 ATENDER Y REGISTRAR EN INGLÉS Y ESPAÑOL, LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES REFERIDAS CON LA ATENCIÓN DE USUARIOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

CLIENTE: TIPOLOGÍAS, NECESIDADES Y DESEOS DEL CLIENTE, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL, COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN, PROTOCOLO SOCIAL.

COMUNICACIÓN ASERTIVA: TÉCNICAS, PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA, MANEJO DE LA COMUNICACIÓN.

PORTAFOLIOS DE SERVICIOS: CONCEPTO, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN, MANEJO, TIPOLOGÍAS.

SERVICIO AL CLIENTE: CICLO DEL SERVICIO, MOMENTOS DE VERDAD, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS, PRESENTACIÓN PERSONAL, TÉCNICAS.

TÉCNICAS DE VENTAS: OBJECIONES, CIERRE DE VENTAS, SERVICIO POST VENTA.

PROTOCOLOS DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.

FORMATOS DE REGISTROS DE ACTIVIDADES: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS, LIBRETAS DE CALIFICACIONES.

ETIQUETA Y PROTOCOLO: LOS MODALES, EL TONO DE LA VOZ, LA PRESENTACIÓN Y ARREGLO PERSONAL, LA CORTESÍA, LA PRUDENCIA, EL LENGUAJE VOCABULARIO, EL TRATO.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ATENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE APLICANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN.

APLICAR PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

PRESENTAR PORTAFOLIOS DE SERVICIOS QUE SE AJUSTEN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

APLICAR TÉCNICAS DE VENTA PARA PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS.

DILIGENCIAR FORMATOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RECIBIR SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON EL SERVICIO PRESTADO, DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

REALIZAR LA TRAZABILIDAD DEL SERVICIO SEGÚN LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

SISTEMATIZAR LA INFORMACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

APLICAR ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO SEGÚN LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA LAS NECESIDADES, DESEOS Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE SEGÚN NORMATIVIDAD Y LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

ATIENDE AL CLIENTE IDENTIFICANDO SUS NECESIDADES, DESEOS Y EXPECTATIVAS Y BRINDÁNDOLE INFORMACIÓN SEGÚN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICA EL CATÁLOGO DE SERVICIOS REQUERIDOS POR LOS CLIENTES SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

PROMUEVE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y DESEOS DE LOS CLIENTES.

IDENTIFICA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL MANEJO DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN

RESUELVE Y DOCUMENTA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.

PARTICIPA EN EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201022	2	MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		240 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

26020102204 ARREGLAR LAS HABITACIONES SIGUIENDO LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR LA

26020102202 SOLICITAR LOS SUMINISTROS NECESARIOS DE ACUERDO CON EL PLAN DE TRABAJO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020102205 REVISAR EL ARREGLO DE LAS HABITACIONES SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020102203 ALISTAR LOS MATERIALES, SUMINISTROS, EQUIPOS Y UTENSILIOS REQUERIDOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020102201 INTERPRETAR EL PLAN DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL CUADRO DE CONTROL Y LA ASIGNACIÓN DE HABITACIONES ESTABLECIDA.

26020102206 REPORTAR LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO, OBJETOS OLVIDADOS Y FALTANTES SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

NORMAS DE HIGIENE, SEGURIDAD Y AMBIENTALES IDENTIFICACIÓN, APLICACIONES.
MANTENIMIENTO DE HABITACIONES: ETAPAS, PERIODICIDAD.
TÉCNICAS DE LIMPIEZA: CONCEPTOS BÁSICOS, MANEJO DE PRODUCTOS DE ASEO, CUIDADOS , PROCEDIMIENTOS
ARREGLO DE HABITACIONES: COMPONENTES, TÉCNICAS, TIEMPOS, MOVIMIENTOS
MANEJO DE PRODUCTOS DE ASEO
FORMATOS: CLASES, DILIGENCIAMIENTO, DOCUMENTOS DEL DEPARTAMENTO, REGISTRO, CIRCUITOS DE INFORMACIÓN, ELABORACIÓN DE INFORMES
MUEBLES, ENSERES: MANTENIMIENTO, LIMPIEZA
LENGUAJE Y SÍMBOLOS TÉCNICOS.
ORGANIZACIÓN DE ELEMENTOS DE SERVICIO
MANEJO DE PRODUCTOS DE ASEO
AMENITIES: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, USOS Y UBICACIÓN.
SUMINISTROS: DEFINICIÓN, TIPOS, ALMACENAMIENTO Y CLASIFICACIÓN

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

INTERPRETAR PLANES DE TRABAJO SEGÚN ACTIVIDADES ASIGNADAS.
APLICAR LAS NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE VIGENTES SEGÚN LAS ACTIVIDADES A REALIZAR DENTRO DEL ÁREA DE HABITACIONES

UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD E HIGIENE DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LAS ACTIVIDADES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
SOLICITAR LENCERÍA, AMENITIES Y SUMINISTROS SIGUIENDO NORMAS PREESTABLECIDAS
ORGANIZAR EL CARRO DE SERVICIO DE ACUERDO CON EL MODELO FIJADO POR LA EMPRESA Y CON LOS SUMINISTROS SUFICIENTES.
REALIZAR LOS SERVICIOS DE ASEO, ARREGLO Y PRESENTACIÓN DE LA HABITACIÓN CON BASE EN EL ESTÁNDAR DE SERVICIO ESTABLECIDO Y NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE.
ENTREGAR LA LENCERÍA SUCIA A LA LAVANDERÍA PARA SU RESPECTIVO LAVADO.
REVISAR LA HABITACIÓN Y HACER LA ENTREGA DE OBJETOS OLVIDADOS SEGÚN LOS PROTOCOLOS.
INFORMAR EL DESARROLLO DE LAS LABORES DE PISO, TENIENDO EN CUENTA LAS TAREAS ASIGNADAS.
PARTICIPAR EN LA EJECUCIÓN DE ACCIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y RUTINARIO DE LAS ÁREAS DEL HOTEL.
APOYAR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL MANTENIMIENTO DE LOS ELEMENTOS PRESENTES EN LOS EXTERIORES DE LOS RESPECTIVOS PISOS.
REPORTAR LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
SEGUIR PROCEDIMIENTO PARA EL RECIBO Y ENTREGA DEL TURNO.
ATENDER LAS CONTINGENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO DE LA EMPRESA

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

INTERPRETA EL PLAN DE TRABAJO Y CUADRO DE CONTROL DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
PLANIFICA SU ACTIVIDAD SOLICITANDO LOS SUMINISTROS DE ACUERDO CON EL PLAN DE TRABAJO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ORGANIZA EL CARRO DE SERVICIO CON LOS SUMINISTROS NECESARIOS CONFORME CON EL PLAN DE ACCIÓN Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
ARREGLA LAS HABITACIONES SEGÚN ESTÁNDARES DE TIEMPO Y CALIDAD ESTABLECIDOS EN LOS MANUALES DE FUNCIONES.
VERIFICA EL ESTADO DE HABITACIONES PARA GARANTIZAR LA CORRECTA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.
REPORTA LOS OBJETOS OLVIDADOS, NECESIDADES DE MANTENIMIENTO Y FALTANTES SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
APLICA LAS NORMAS DE COMPORTAMIENTO Y ACTITUD DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, CON EL CLIENTE EXTERNO Y EL CLIENTE INTERNO.
MANTIENE LOS ELEMENTOS A SU CARGO EN CONDICIONES ÓPTIMAS DE LIMPIEZA, ORDEN Y

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201024	1	MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		150 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
26020102402 EFECTUAR EL COBRO DE ACUERDO CON PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
26020102401 IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE VALORES E INGRESOS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA Y NORMAS LEGALES VIGENTES.
26020102405 VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVIDAD LEGALES VIGENTES
26020102403 REGISTRAR INGRESOS A CAJA CON BASE EN MANUALES DE FUNCIONES.
26020102404 REMITIR FONDOS, SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

OPERACIONES BÁSICAS DE MATEMÁTICAS QUE PERMITAN REALIZAR OPERACIONES CONTABLES
CAJA: PROCEDIMIENTOS, SISTEMAS QUE PERMITAN LA ADECUADA RECEPCIÓN DE INGRESOS EN LOS DIFERENTES AMBIENTES.
DINERO: DEFINICIÓN, NORMATIVIDAD VIGENTE, CARACTERÍSTICAS.
INGRESOS: DEFINICIÓN, ABONOS, DEPÓSITOS
DIVISAS: NORMATIVIDAD QUE RIGE EL RECIBO Y CAMBIO DE MONEDA EXTRANJERA
CONSUMOS: CARGOS EN POS Y DIFERENTES AMBIENTES.
FACTURACIÓN: PROCESO, CARGOS, FORMAS DE PAGO, CIERRE FACTURAS.
IMPUESTOS: NORMATIVIDAD, PORCENTAJES, APLICACIONES.
FORMAS DE PAGO: POSIBLES PARA LA CANCELACIÓN DE LAS CUENTAS.
POLÍTICAS DE COBRO Y SEGURIDAD: IDENTIFICACIÓN DE LA AUTENTICIDAD Y LEGALIDAD DE LA FORMA D PAGO.
AUDITORIA: CONCEPTO COMO EJE DEL CONTROL EN EL MANEJO DE VALORES E INGRESOS DEL ESTABLECIMIENTO.
TRASUNTO HOTELERO: DEFINICIÓN, ESTRUCTURA, APLICACIÓN.
PROCESO DE AUDITORÍA NOCTURNA DETERMINANDO CONTROLES DE DOCUMENTOS, CUENTAS, TIPOS DI PAGOS, POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN MANUAL O DE SISTEMA OPERATIVO APLICADO
CONTROL INTERNO: POLÍTICAS, NORMAS, PRINCIPIOS, OBJETIVOS, PERTINENCIA, APLICABILIDAD.
EQUIPOS: MANEJO DE HERRAMIENTAS PARA EFECTUAR COBROS, DATAFONOS, IMPRINTER, DETECTOR D BILLETES FALSOS.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

DISCRIMINA Y APLICA LAS TARIFAS DE IMPUESTOS DE ACUERDO AL SERVICIO PRESTADO.
REALIZAR OPERACIONES BÁSICAS PARA EL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL ÁREA.
APLICAR PROCEDIMIENTOS DE CAJA DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE CONTROL Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
REVISAR CUENTAS DE HUÉSPEDES A FIN DE EVITAR INCONVENIENTES.
CONSOLIDAR CUENTAS DE ACUERDO CON FORMATOS ESTABLECIDOS.
PRESENTAR FACTURA AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO.
IDENTIFICAR FORMAS DE PAGOS DE LOS CONSUMOS REALIZADOS Y REGISTRARLOS SEGÚN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
RECIBIR INGRESOS APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD VIGENTES ACORDES CON LA CALIDAD DEL SERVICIO.
REMITIR FONDOS PARA SU SEGURIDAD Y CLARIDAD DE LOS PROCESOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
CAMBIAR DIVISAS CUMPLIENDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, TANTO LEGAL, COMO INTERNA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
DETECTAR INCONSISTENCIAS EN LA APLICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA A FIN DE CONTROLAR LOS INGRESOS.
EJERCER CONTROL EN EL MANEJO DE DINEROS POR MEDIO DE LOS REPORTES SEGÚN MANUALES ESTABLECIDOS.
GENERAR INFORMACIÓN USANDO LAS HERRAMIENTAS DADAS POR LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS, DE ACUERDO A LA GESTIÓN DE AUDITORIA APLICADA.
SOLUCIONAR INCONVENIENTES QUE SE PRESENTEN EN EL CIERRE DE CUENTA O DURANTE LA AUDITORIA, DE ACUERDO CON NIVEL DE AUTORIDAD PERMITIDO POR EL CARGO.
USAR LAS HERRAMIENTAS ASIGNADAS PARA LA REALIZACIÓN DE COBROS SEGÚN EL MANUALES DE

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MANEJA PROCESOS DE CAJA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE PAGO ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
PREPARA LA CUENTA Y LA FACTURA PERTINENTE EN LOS FORMATOS ADECUADOS, SEGÚN NORMAS LEGALES VIGENTES.
DILIGENCIA EL FORMATO CORRECTO DE ACUERDO AL TIPO DE INGRESO RECIBIDO.
UTILIZA HERRAMIENTAS DE FACTURACIÓN DISPONIBLES EN LA ORGANIZACIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.
INGRESA VALORES A CAJA EN EL FORMATO ESTABLECIDO DE ACUERDO CON EL MANUAL DE FUNCIONES.
PRESENTA INFORMES DONDE RELACIONA LOS VALORES RECIBIDOS, Y COBROS DEL DÍA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE COBRO ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
REALIZA CAMBIO DE DIVISAS, APLICANDO LAS TASAS DE CAMBIO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
RELACIONA LA MONEDA EXTRANJERA RECIBIDA SIGUIENDO PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
DILIGENCIA SOBRES DE REMISIÓN Y LOS REMITE DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
REALIZA LA AUDITORIA NOCTURNA SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EMPLEA PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
REPORTA INCONSISTENCIAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.
MANTIENE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS

No se encontro información de contenidos curriculares básicos de la competencia para mostrar en el reporte.

PROYECTO FORMATIVO

1. Información básica del proyecto

Código Proyecto SOFIA:	**1364847**	**Código del Programa SOFIA:**	**633409**	**Versión del Programa:**	**1**	**Fichas asociadas:**	**7**

1.1 Centro de Formación:	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO	**1.2 Regional:**	REGIONAL QUINDÍO
1.3 Nombre del proyecto:	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL QUINDÍO DE ACUERDO A LA NTS_TS 002		
1.4 Programa de Formación al que da respuesta:	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO		
1.5 Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	12		
1.6 Empresas o instituciones que participan en su formulación o financiación: (si Existe)	SENA		
1.7 Palabras claves de búsqueda:	Hoteles, Alojamientos, Reservas, Registro, Procesos, Recepcion, nomra, nts_ts		

1.8 Número total de resultados de aprendizaje del programa de formación:	52	**1.9 Número de resultados de aprendizaje por tipo de competencia**	**1.9.1 Número de resultados de aprendizaje específicos que se alcanzan con el proyecto:**	30
			1.9.2 Número de resultados de aprendizaje transversales que se alcanzan con el proyecto:	0
			1.9.3 Número de resultados de aprendizaje básicos que se alcanzan con el proyecto:	22

2. Estructura del proyecto

2.1 Planteamiento del problema o necesidad que se pretende solucionar

Que acciones pueden aportar al mejoramiento del servicio de alojamiento y calidad turistica del Departamento del Quindio ?

2.2 Justificación del proyecto

la implementación de estandares en el momento de la prestación de un servicio, es importante para garantizar la calidad basica proyectada por un establecimiento, asi como la efectividad en el uso de los recursos en el momento que se realiza de una manera planeada y organcida, logrando asi generar una percepción positiva de los usuarios, incrementado asi la competitivad de un negocio, lo cual conlleva a generación de mayores ingresos,mejores procesos, que conllevan a mayor generacion de impleo e impactos ambientales positivos desde

la optimización y buen manejo de los recursos; de la misma forma estas acciones conllevan a las empresas prestadoras de servicios turisticos fortalezas y competencias para la implementacion de normas que conllevan a la calidad del negocio y del turismo.	
2.3 Objetivo general	
Realizar la Prestación de los servicios del área de alojamiento en establecimientos hoteleros del Quindío de cuerdo a la NTS_TS 002	
2.4 Objetivos específicos	
Realizar la Prestación de los servicios del área de alojamiento en establecimientos hoteleros del Quindío de cuerdo a la NTS_TS 002	
2.5 Alcance	
2.5.1 Beneficiarios del proyecto	1) Aprendices de tecnico en servicios de alojamiento 2) Empresarios y empleados del sector Hotelero y de Alojamiento.
2.5.2 Impacto	
Social:	Mejoramiento de la calidad de vida y disminución de pobreza a través de procesos de fortalecimiento de los emprendimientos familiares y participación de comunidades aledañas en la prestación de servicios.
Económico:	Fortalecimiento de más de 500 alojamientos rurales con RNT en la generación de ingresos por la estandarización de procesos de calidad e inclusión de comunidades en municipios y veredas del departamento que pueden participar en la generación de los nuevos empleos.
Ambiental:	Contribución en la construcción de una cultura de la sostenibilidad mediante la aplicación de normatividad ambiental, que ayuden a la conservación del medio ambiente y al desarrollo sostenible.
Tecnológico:	Generación de innovación y tecnología en procesos y sistemas asociados a la prestación de servicios básicos de alojamiento.
2.5.3 Restricciones o riesgos asociados y alternativas de solución	
Resistencia a los cambios por parte de los empresarios del sector hotelero. Dificultad por el bajo nivel de escolaridad de las comunidades y de los empleados vinculados en los alojamiento. Baja adaptación de programas administrativos y operativos Riesgo a considerar los costos en realizar un buen proceso administrativo y operativo.	
2.5.4. Productos o resultados del proyecto	
Identificacion de los protocolos del area de alojamiento teniendo en cuenta NTS_TS 002 Identificación de los perfiles de área teniendo en cuenta NTS_TS 002 Programacion del actividades del area de alojamiento teniendo en cuenta NTS_TS 002 Aplicación de los protocolos del area de alojamiento teniendo en cuenta NTS_TS 002	

2.6 Innovación/Gestión Tecnológica	
El proyecto resuelve una necesidad del sector productivo?	SI
El proyecto mejora el proceso/producto/servicio existente?	SI
El proyecto involucra el uso de nuevas técnicas y tecnologías de proceso?	SI
Los productos finales son susceptibles a protección industrial y/o derechos de autor?	NO
Los productos obtenidos en el proyecto pueden ser posicionados en el mercado?	SI
2.7 Valoración Productiva	
Con el desarrollo del proyecto se puede satisfacer la necesidad de un cliente potencial?	SI
Viabilidad de proyecto para plan de negocio?	SI

3. Planeación del proyecto

3.1. Fases del Proyecto	3.2. Actividades del Proyecto	3.3. Resultados de Aprendizaje Específicos, Transversales y Básicos (a partir del programa de formación)	3.4. Competencia Asociada
ANALISIS Y PLANEACIÓN	APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	387425 - COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICA	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
ANALISIS Y PLANEACIÓN	APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	387426 - LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
ANALISIS Y PLANEACIÓN	APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	387427 - COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS TÉCNICO	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
ANALISIS Y PLANEACIÓN	APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	387430 - RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

ANALISIS Y PLANEACIÓN	APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	387432 - GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
ANALISIS Y PLANEACIÓN	APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	387433 - IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
ANALISIS Y PLANEACIÓN	APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	387434 - CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
ANALISIS Y PLANEACIÓN	APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	387435 - INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
ANALISIS Y PLANEACIÓN	APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	387436 - ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
ANALISIS Y PLANEACIÓN	APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	387437 - DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
ANALISIS Y PLANEACIÓN	APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	387439 - ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
ANALISIS Y PLANEACIÓN	APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	387481 - 26020101303 ELABORAR RESERVAS DE HABITACIONES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, APLICANDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y RESPETANDO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.	260201013 - PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
ANALISIS Y PLANEACIÓN	APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	387482 - 26020101307 APLICAR TARIFAS SEGÚN PLAN ESTABLECIDO Y RESPETANDO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA.	260201013 - PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y

ANALISIS Y PLANEACIÓN	APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	387489 - 26020102203 ALISTAR LOS MATERIALES, SUMINISTROS, EQUIPOS Y UTENSILIOS REQUERIDOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	260201022 - MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.
ANALISIS Y PLANEACIÓN	APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	387492 - 26020102102 BRINDAR INFORMACIÓN EN INGLÉS Y ESPAÑOL, A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.	260201021 - ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
ANALISIS Y PLANEACIÓN	APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	387496 - 26020102104 ATENDER Y REGISTRAR EN INGLÉS Y ESPAÑOL, LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES REFERIDAS CON LA ATENCIÓN DE USUARIOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	260201021 - ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
ANALISIS Y PLANEACIÓN	IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	387429 - REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
ANALISIS Y PLANEACIÓN	IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	387431 - GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
ANALISIS Y PLANEACIÓN	IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	387478 - 26020101301 IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA RECEPCIÓN Y RESERVAS SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.	260201013 - PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y
ANALISIS Y PLANEACIÓN	IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	387479 - 26020101302 PRESENTAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA ESTRUCTURAR LA VENTA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y	260201013 - PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y
ANALISIS Y PLANEACIÓN	IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	387487 - 26020102202 SOLICITAR LOS SUMINISTROS NECESARIOS DE ACUERDO CON EL PLAN DE TRABAJO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	260201022 - MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.
ANALISIS Y PLANEACIÓN	IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	387490 - 26020102201 INTERPRETAR EL PLAN DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL CUADRO DE CONTROL Y LA ASIGNACIÓN DE HABITACIONES ESTABLECIDA.	260201022 - MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.
ANALISIS Y PLANEACIÓN	IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	387494 - 26020102101 IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE ACORDE CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.	260201021 - ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	DESARROLLAR ETAPA PRODUCTIVA CON BASE EN EL PROGRAMA DE FORMACION	387443 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN	999999999 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	IDENTIFICAR LOS PERFILES Y CARGOS ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS-002	387423 - ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	IDENTIFICAR LOS PERFILES Y CARGOS ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS-002	387485 - 26020100501 IDENTIFICAR PERFILES DE CARGO Y FUNCIONES DEL PERSONAL DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA	260201005 - DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	IDENTIFICAR LOS PERFILES Y CARGOS ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS-002	387491 - 26020102206 REPORTAR LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO, OBJETOS OLVIDADOS Y FALTANTES SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.	260201022 - MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	IDENTIFICAR LOS PERFILES Y CARGOS ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS-002	387500 - 26020102403 REGISTRAR INGRESOS A CAJA CON BASE EN MANUALES DE FUNCIONES.	260201024 - MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387422 - REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387424 - ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387428 - COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS	240201501 - COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387438 - DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387440 - ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387441 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387442 - APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.	240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387472 - 26020101403 ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO MAPA DE PROCESOS SEGÚN FICHAS TÉCNICAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	260201014 - COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387473 - 26020101402 SOLICITAR Y RECIBIR SUMINISTROS DE HABITACIONES DE ACUERDO CON MANUALES DE FUNCIONES, PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.	260201014 - COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387474 - 26020101404 ELABORAR REPORTES DE GASTOS Y COSTOS DE SUMINISTROS SEGÚN EL PRESUPUESTO ASIGNADO	260201014 - COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387475 - 26020101401 DETECTAR NECESIDADES DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROTOCOLOS DEL SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	260201014 - COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387476 - 26020101304 REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.	260201013 - PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387477 - 26020101305 RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.	260201013 - PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387480 - 26020101306 ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA.	260201013 - PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN	387483 - 26020100502 ASIGNAR FUNCIONES Y HORARIOS PARA EL PERSONAL CON BASE EN EL	260201005 - DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.

	CUENTA LA NTS-TS002	PLAN DE TRABAJO DE LA EMPRESA O ÁREA.	
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387484 - 26020100503 EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO.	260201005 - DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387486 - 26020102204 ARREGLAR LAS HABITACIONES SIGUIENDO LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR LA GERENCIA.	260201022 - MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387488 - 26020102205 REVISAR EL ARREGLO DE LAS HABITACIONES SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.	260201022 - MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387493 - 26020102103 PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.	260201021 - ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387495 - 26020102105 VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.	260201021 - ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387497 - 26020102402 EFECTUAR EL COBRO DE ACUERDO CON PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.	260201024 - MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387498 - 26020102401 IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE VALORES E INGRESOS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA Y NORMAS LEGALES VIGENTES.	260201024 - MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387499 - 26020102405 VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVIDAD LEGALES VIGENTES	260201024 - MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	387501 - 26020102404 REMITIR FONDOS, SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS.	260201024 - MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

3.5 Organización del proyecto			
3.5.1 No. Instructores requeridos	8	3.5.2 No. Aprendices sugeridos para participar en el proyecto	35

3.6 Descripción del ambiente de aprendizaje requerido

Ambiente convencional, laboratorio de hoteleria, (Alterno) espacios de alojamientos

3.7. Recursos estimados

Actividades del proyecto	Duración (Meses)	Equipos / Herramientas				Talento Humano (Instructores)				Materiales de formación consumibles			
		Descripción	Cant.	V. Unit.	V. Total	Especialidad	Cant.	V. Unit.	V. Total	Descripción	Cant.	V. Unit.	V. Total
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2	Mantenimiento de maquinaria	2	€ 20.000	€ 40.000								
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Tinta para marcador negro	8	€ 7.000	€ 56.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Marcador recargable Rojo	8	€ 5.000	€ 40.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Resma de papel	8	€ 12.000	€ 96.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Limpiavidrios x galon	1	€ 25.000	€ 25.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Fuelle	1	€ 18.000	€ 18.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Guantes goma par	2	€ 25.000	€ 50.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Blanqueador x Galon	1	€ 27.000	€ 27.000

APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Caja gancho cocedora X 100	1	€ 4.000	€ 4.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Atomizadores	5	€ 6.000	€ 30.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									ambientador desodorizador x galon	1	€ 30.000	€ 30.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Detergente liquido X galón	1	€ 22.000	€ 22.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Marcador recargable Negro	8	€ 5.000	€ 40.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Carpeta legajadora	5	€ 3.000	€ 15.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Carpeta AZ	3	€ 12.000	€ 36.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Caja Ganchos clip x 100	1	€ 4.000	€ 4.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Trapero	2	€ 13.000	€ 26.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Escoba	2	€ 8.000	€ 16.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Wypall x rollo	1	€ 25.000	€ 25.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Desinfectante amonio cuaternario x galon	1	€ 30.000	€ 30.000

APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Paquete x 10 Bolsa basura 30X30	2	€ 5.000	€ 10.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Caja gancho legajador x 100	1	€ 5.000	€ 5.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									guantes vinilo x 50 pares	2	€ 30.000	€ 60.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Limpiador multiusos X galon	1	€ 27.000	€ 27.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2									Tinta para marcador rojo	8	€ 7.000	€ 56.000
APLICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO, DE ACUERDO A LA NTS-TS002	2					Instructor	4	€ 3.020.050	€ 12.080.200				
DESARROLLAR ETAPA PRODUCTIVA CON BASE EN EL PROGRAMA DE FORMACION	6					Instructor seguimiento etapa productiva	1	€ 7.000.000	€ 7.000.000				
IDENTIFICAR LOS PERFILES Y CARGOS ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS-002	1									Fuelle	1	€ 18.000	€ 18.000
IDENTIFICAR LOS PERFILES Y CARGOS ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS-002	1									Carpeta legajadora	5	€ 3.000	€ 15.000
IDENTIFICAR LOS PERFILES Y CARGOS ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS-002	1									Tinta para marcador negro	8	€ 7.000	€ 56.000
IDENTIFICAR LOS PERFILES Y CARGOS ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS-002	1									Tinta para marcador rojo	8	€ 7.000	€ 56.000

IDENTIFICAR LOS PERFILES Y CARGOS ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS-002	1									Resma de papel	8	€ 12.000	€ 96.000
IDENTIFICAR LOS PERFILES Y CARGOS ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS-002	1									Marcador recargable Negro	8	€ 5.000	€ 40.000
IDENTIFICAR LOS PERFILES Y CARGOS ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS-002	1									Marcador recargable Rojo	8	€ 5.000	€ 40.000
IDENTIFICAR LOS PERFILES Y CARGOS ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS-002	1									Carpeta AZ	3	€ 12.000	€ 36.000
IDENTIFICAR LOS PERFILES Y CARGOS ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS-002	1									Mantenimiento de maquinaria	1	€ 20.000	€ 20.000
IDENTIFICAR LOS PERFILES Y CARGOS ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS-002	1					Instructor	4	€ 953.700	€ 3.814.800				
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1	Mantenimiento de maquinaria	1	€ 20.000	€ 20.000								
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Sabana	1	€ 40.000	€ 40.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Marcador recargable Negro	8	€ 5.000	€ 40.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Resma de papel	8	€ 12.000	€ 96.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE	1									Tinta para marcador negro	8	€ 7.000	€ 56.000

A LA NTS-TS 002													
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									rodapie	1	€ 30.000	€ 30.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Funda almohada	1	€ 30.000	€ 30.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									protector de almohada	1	€ 30.000	€ 30.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Plumón	1	€ 250.000	€ 250.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Duvet	1	€ 350.000	€ 350.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Desinfectante amonio cuaternario x galon	1	€ 30.000	€ 30.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Protector de colchon	1	€ 120.000	€ 120.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Wypall x rollo	1	€ 25.000	€ 25.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Sobre sabana	1	€ 40.000	€ 40.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									toalla mano	1	€ 60.000	€ 60.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Escoba	2	€ 8.000	€ 16.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA	1									Trapero	2	€ 13.000	€ 26.000

ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002													
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Paquete x 10 Bolsa basura 30X30	2	€ 5.000	€ 10.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Tinta para marcador rojo	8	€ 7.000	€ 56.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									toalla facial	1	€ 30.000	€ 30.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Detergente liquido X galón	1	€ 22.000	€ 22.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									ambientador desodorizador x galon	1	€ 30.000	€ 30.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Marcador recargable Rojo	8	€ 5.000	€ 40.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Throw	1	€ 50.000	€ 50.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Blanqueador x Galon	1	€ 27.000	€ 27.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Guantes goma par	2	€ 25.000	€ 50.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Limpiador multiusos X galon	1	€ 27.000	€ 27.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Limpiavidrios x galon	1	€ 25.000	€ 25.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA	1									Atomizadores	5	€ 6.000	€ 30.000

ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002													
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Almohada	2	€ 60.000	€ 120.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									toalla cuerpo	1	€ 120.000	€ 120.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									Papel higienico X 12	1	€ 22.000	€ 22.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1									guantes vinilo x 50 pares	2	€ 30.000	€ 60.000
IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NTS-TS 002	1					Instructor	4	€ 1.589.500	€ 6.358.000				
PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	2	Mantenimiento de maquinaria	2	€ 20.000	€ 40.000								
PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	2									Tinta para marcador negro	8	€ 7.000	€ 56.000
PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	2									Marcador recargable Negro	8	€ 5.000	€ 40.000
PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	2									Tinta para marcador rojo	8	€ 7.000	€ 56.000
PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	2									Marcador recargable Rojo	8	€ 5.000	€ 40.000
PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002	2									Resma de papel	8	€ 12.000	€ 96.000
PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE	2					Instructor	4	€ 1.907.400	€ 7.629.600				

ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002													

4. Rubros presupuestales

Recurso	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Rubro presupuestal por el que se financiará el proyecto
Equipos	6	€ 20.000	€ 120.000	MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPO
Materiales de Formación	2	€ 1.671.500	€ 3.343.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Talento Humano	8	€ 4.768.500	€ 38.148.000	CONTRATACION INSTRUCTORES
		Total:	€ 41.611.000	

5. Equipo que participó en la formulación del proyecto

Nombre	Especialidad	Nombre Centro	Regional
JUAN SEBASTIAN MUÑOZ	EQUIPO DESARROLLO CURRICULAR	No existe información	REGIONAL ANTIOQUIA
CARMENZA QUINTERO	COORDINADORA ACADÉMICA	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO	REGIONAL QUINDÍO
LUZ AMPARO ACOSTA	PEDAGOGÍA	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO	REGIONAL QUINDÍO
ISABEL CRISTINA AGUDELO	HOTELERIA, TURISMO Y METODOLOGÍA	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO	REGIONAL QUINDÍO
MARIA FIDELINA AREVALO	HOTELERIA, TURISMO Y METODOLOGÍA	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO	REGIONAL QUINDÍO
RAFAEL AUGUSTO FERNANDEZ	HOTELERIA, TURISMO Y METODOLOGÍA	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO	REGIONAL QUINDÍO
DIANA CATHERINE GIRALDO	HOTELERIA, TURISMO Y METODOLOGÍA	CENTRO DE GESTION TECNOLÓGICA DE SERVICIOS	REGIONAL VALLE

ALEJANDRA ESPITIA	BILINGUISMO Y TURISMO	No existe información	REGIONAL QUINDÍO

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de Elaboración		
Denominación del Programa de Formación	Operación de Alojamientos Rurales	
Modalidad de Ejecución	PRESENCIAL	
Código y versión del Programa	633410 V1	
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	Aplicación de protocolos en las áreas operativas, mejorando la calidad y productividad de los servicios en los alojamientos rurales del departamento del Quindío.	
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)		
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	**Jorge Ivan Delgado Patiño**	**Regional y Centro de formación**
	Luis Angel Hernández Revelo	**REGIONAL QUINDIO, CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**
	Lina Marcela Trejos Rodas	**REGIONAL QUINDIO, CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**
	Jorge Alberto Ospina Loaiza	**REGIONAL QUINDIO, CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**
	Luz Amparo Acosta Acosta	**REGIONAL QUINDIO, CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**
	Isabel Cristina Agudelo Montoya	**REGIONAL QUINDIO, CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**
	Viviana María Jaramillo Henao	**REGIONAL QUINDIO, CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
EVALUACION	Elaborar informes de la implementación de los protocolos en las áreas de reservas, recepción, habitaciones, alimentos y bebidas.	SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS	Elaborar informes y reportes del área de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa. Verificar los correctivos aplicados al servicio de acuerdo con las novedades.	Registrar la información de las discrepancias que se encuentren en el área en los formatos asignados	30	15	Talleres	Aula convencional	Papel bond, formatos, lapices de colores, lapiz, lapiceros	Tecnólogos en administración hotelera, profesional en administración turística y hotelera, profesional en hotelería y turismo ecológico	APLICA PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA PARA PROPONE IDEAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO A LAS	Reporte de discrepancias y aplicación de acciones de mejora.	
		CONTROL DE MANEJO DE MATERIAS PRIMAS	Aplicar acciones de mejoramiento a desviaciones o inconsistencias registradas en los procesos de inventario	Realizar acciones de mejora segun las novedades encontradas en el proceso de inventario	35	7	Estudio de caso, juego de roles, taller	Aula convencional	Papel bond, formatos, lapices de colores, lapiz	Tecnólogos en administración hotelera, profesional en	UTILIZA HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DISPONIBLES PARA EL	Lista de verificacion de las acciones de mejora	
		COORDINACIÓN DE RECURSOS PARA EL SERVICIO	Elaborar reportes de novedades de personal según el plan de trabajo establecido.	Registrar novedades de personal en los formatos establecidos	20	0	Talleres	Aula convencional	Papel bond, formatos, lapices de colores, lapiz, lapiceros	Tecnólogos en administración hotelera, profesional en administración turística y hotelera, profesional en	ELABORA INFORMES DEL ÁREA UTILIZANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y SIGUIENDO LOS	Informe de área, teniendo en cuenta novedades de mantenimiento, objetos olvidados, discrepancias	
		MANEJO DE VALORES E INGRESOS	Reportar novedades registradas en las operaciones realizadas en caja y remisión de acuerdo con procedimientos establecidos	Realizar informe de auditoria de acuerdo al procedimiento establecido por la organización	15	0	Talleres	Aula convencional	Papel bond, formatos, lapices de colores, lapiz, lapiceros	Tecnólogos en administración hotelera, profesional en administración turística y	PRESENTA INFORMES DE MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS	Informe de auditoria	
		PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON	Generar hábitos saludables en su estilo de vida					Aula convencional	Papel bond,	Tecnólogos en	Diagnóstica los riesgos	Documento Análisis de	
			Aplicar técnicas de cultura física para el					Aula convencional	Papel bond,	Tecnólogos en	Aplica los test de	Practica técnicas de	
		COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos	Presentar un paquete turístico de actividades donde especifique: actividades a realizar, incluidos y no incluidos, recomendaciones y	25	5	Presentación/Simulación	Aula convencional	Papel bond, marcadores, resaltadores, lapices de colores, reglas,	Profesional en Idiomas o Lenguas Modernas, con conocimiento del idioma inglés.Debe tener y	INTERPRETA UN TEXTO SENCILLO Y PUEDE CONTRUIR UN MAPA CONCEPTUAL BASADO EN	Oferta de atractivos turísticos de la región.	
			RESULTADO ETAPA PRACTICA										

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: SERVICIOS DE ALOJAMIENTO
- Código del Programa de Formación: 633409
- Nombre del Proyecto Formativo: PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AREA DE ALOJAMIENTO EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL QUINDIO, DE ACUERDO A LA NORMA NTS-TS002
- Fase del Proyecto: ANALISIS Y PLANEACION

Actividad de Proyecto Formativo:

- IDENTIFICAR LOS PROTOCOLOS DEL AREA DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LA NORMA NTS-TS 002
- APLICAR LOS PROCTOCOLOS EN EL AREA DE ALOJAMIENTO. DE ACUERDO A LA NTS-TS002 aplicar los protocolos en el área de alojamiento, de acuerdo a la NTS-TS002
- PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO, TENIENDO EN CUENTA LA NTS-TS002

Competencia:

- **ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO).**

Resultados de Aprendizaje:

- IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE ACORDE CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Duración de la Guía de Aprendizaje: 140 HORAS

2. PRESENTACIÓN

- El programa de formación técnico en Servicios de Alojamiento, tiene como objetivo desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes que le permitirán ser competitivo en el contexto social y productivo. Con la ejecución de las actividades planteadas en esta Guía, lograran alcanzar los resultados de aprendizaje; si realiza de manera sistemática y organizada las actividades del proyecto: Aplicar los protocolos en el área de alojamiento de acuerdo a la NTS-TS002; se conseguirá el desarrollo del proyecto formativo: Prestación de los Servicios del Área de Alojamiento en establecimientos hoteleros en el Quindío, de acuerdo a la NTS-TS002.
  Durante la aplicación de estas actividades deben hacer uso de las TICS, el trabajo autónomo y colaborativo, el buen uso de los ambientes de aprendizaje y el acompañamiento y asesoría del instructor.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Señor aprendiz conforme un grupo de trabajo de 4 personas y teniendo en cuenta las siguientes imagenes trate de identificar los tipos de comportamiento de las personas que se le presentan.



Teniendo en cuenta la imagenes anteriores responda:

1. ¿Qué imagen le impacta más y por qué?
2. ¿Qué necesidades interpreta de las imágenes?
3. ¿Qué lectura realiza del lenguaje no verbal de los clientes?

Ambiente requerido: Laboratorio, Ambiente de Aprendizaje, dotado con mesas de trabajo sillas, tablero acrilico.
Estrategias o técnicas didácticas activas: estudios de casos o cuestionario

Materiales de formación: equipo de computo, cable HDMI, cable VGH
Material de apoyo:
Duración de la actividad: 2horas .

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

Cliente: tipologías, necesidades y deseos del cliente, motivaciones, experiencias, hábitos, tendencias, modas, costumbres, cultura.

Link de consulta:

https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-de-clientes-caracteristicas/

- ¿Porque es importante clasificar los clientes?
- ¿Cual es la diferencia entre un cliente interno y externo?
- ¿Identifique los tipos de cliente y sus características?
- ¿cómo identificar los diferentes arquetipos de clientes y sus rasgos?

Documento tipología de clientes comportamientos y requerimientos, en el cual deben desarrollar lo siguiente:

- Identificación tipos de clientes
- Definición y alcance del servicio al cliente
- Necesidades de los clientes en el sector turístico
- Objetivos para conseguir la satisfacción del turista
- Tendencias e innovación en el servicio

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje, dotado con mesas de trabajo sillas y
Estrategias o técnicas didácticas activas: Consultas, cuestionario
Materiales de formación: Equipos de computo,televisor, cable HDMI y cable VGA.
Material de apoyo:
Duración de la actividad: 3 horas.

3.3 Actividades de apropiación

3.3.1 Tipos de clientes

Esta actividad permite identificar los diferentes clientes y así mismo utilizar estrategias de ventas .

	**Cliente Leal** Este tipo de comprador se mantiene fiel a la marcha y está **satisfecho con el servicio** que recibe. Además, ofrece un impacto muy positivo a la hora de expandir a la marca.
	**Cliente Mercenario** Está dispuesto a abandonar la marca en cuanto encuentre un producto o servicio que **se ajuste más a su forma de pensar** o que le ofrezca mejores condiciones de precio. Por ende, es crucial conocer a los tipos de clientes que conforman la comunidad de la marca y/o negocio con tal de satisfacer cada uno de ellos según su comportamiento y necesidades.
	**Cliente Negociador** Es uno de los tipos de cliente más comunes. **Busca encontrar oportunidades** y solo completará la venta si le queda claro el beneficio que va a obtener con ella. Es crucial mostrarse dispuesto a negociar, pero sin ceder en todas sus peticiones.

	**Cliente Embajador de Marca** Se trata de la **tipología de cliente más fiel y comprometido con la marca**. Su nivel de satisfacción ha hecho que se convierta en un aliado para la empresa.
	**Cliente Silencioso** Este tipo de cliente **habla poco, pero está atento y escucha.** El mayor hándicap que ofrece es conseguir interpretar qué es lo que está buscando y si lo que está ofreciendo la empresa le interesa de verdad o no.
	**Cliente Confundido** Son clientes que no tienen idea de qué deben comprar. Para ellos es relevante tener **menos opciones y consejos muy concretos** para elegir un producto o un servicio determinado. Los clientes confundidos requieren de paciencia y tranquilidad.
	**Cliente Discutidor** Son aquellos clientes que van a **buscar la polémica desde el principio**, la mejor forma de tratarlos es permaneciendo tranquilo y aportando ligereza y humor a la relación. Tiene que sentir que sus problemas van a ser resueltos

	**Cliente Indeciso** A los clientes indecisos les cuesta tomar las decisiones por sí mismos, es importante que se le **acompañe en el proceso de compra** y se le mantenga informado, resolviendo sus dudas a lo largo del camino, eso sí, sin que se sienta demasiado agobiado.
	**Cliente Impulsivo** Es uno de los más complicados de tratar, ya que **son poco previsibles**, se mueven de forma impaciente y no les gusta enfrentarse a procesos de compra demasiado complicados. En el caso de los clientes impulsivos, la mejor técnica es darle aquello que necesita sin explicarle demasiado, dado que valoran la rapidez.
	**Cliente Informado** Son los clientes más atentos, aquellos que **hacen preguntas y requieren conocer más acerca de la marca**. Son muy conscientes y demandan una gran cantidad de datos antes de hacer la compra.

	**Cliente Rehén** El caso del cliente rehén es curioso, se trata de aquellas personas que, aun no estando satisfechos con la marca, no encuentran una empresa que solucione mejor sus problemas, por lo que permanecen comprando. El mayor problema en este caso es que **se irá rápido a la competencia si considera que ha encontrado algo mejor.**

3.3.2 Etiqueta y protocolo

Esta actividad permite mejorar la etiqueta y protocolo al momento de atender al cliente.

Etiqueta y Protocolo: ✓ La presentación y arreglo personal. ✓ Los modales ✓ La cortesía ✓ El tono de la voz ✓ El lenguaje ✓ El vocabulario ✓ La prudencia el trato con los demás. ✓ Protocolo y etiqueta en la mesa ✓ Protocolos en diferentes tipos de reuniones sociales, culturales e.t.c.		

Ambiente requerido: laboratorio, ambiente de aprendizaje, tablero acrilico, mesas y sillas.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Simulacro
Materiales de formación: Equipos de computo, televisor, cable HDMI, Cable VGH
Material de apoyo:

Duración de la actividad: 14 Horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Señor aprendiz, de acuerdo al conocimiento adquirido en las actividades de apropiación, en grupos conformados de cuatro integrantes, deberán realizar una dramatización propuesta por el instructor donde se aplique la atención al cliente con su respectiva etiqueta y protocolo (modales, el tono de la voz, la presentación y arreglo personal, la cortesía, la prudencia, el lenguaje vocabulario, el trato) de acuerdo a la situación.

Ambiente requerido: Laboratorio Ambiente de aprendizaje dotado con mesas, sillas, tablero acrilico
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudios de casos
Materiales de formación: : Equipos de computo, televisor, cable HDMI, Cable VGH
Material de apoyo:
Duración de la actividad: 4 horas

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Análisis	Identificar los protocolos del área de alojamiento de acuerdo a la norma NTS – TS 002 Aplicar los protocolos del área de alojamiento de acuerdo a la norma	Analizar perfiles del cliente con base en los protocolos de la organización.	Evidencia de conocmiento: respuestas abiertas o de selección multiple, de acuerdo a conceptos y principios vistos. Evidencia de producto: documento tipología de clientes,	Formulación de preguntas y valoración del producto	ACTIVIDAD PRACTICA / LISTA DE CHEQUEO Conocimiento Analizar perfiles de clientes con base en los protocolos de la organización Técnicas o didacticas: estudio de casos o cuestionarios

	NTS – TS 002 Programar las actividades del área de alojamiento teniendo en cuenta la NTS – TS 002		comportamientos y requerimientos		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Producto: resultado de planeación y elaboración de un proceso
- Servicio: arte de hacer las cosas bien desde el comienzo
- Portafolio: documento con diferentes tipos de productos
- Cliente: persona más importante de la organización
- Venta: proceso de intercambio de bienes o servicios por dinero
- Comunicación: arte de hacerse entender y aprender a escuchar
- ADJOINING ROOMS: Habitaciones una al lado de otra, normalmente petición de familias que se hopedan. No confundir con Connecting rooms o habitaciones conectadas.
- ADR (AVERAGE DAILY RATE O TARIFA DIARIA PROMEDIO): Una medida de la tasa promedio pagada por habitaciones vendidas, que se calcula dividiendo los ingresos por habitación por habitaciones vendidas. (ADR = ingresos por habitación / habitaciones vendidas).
- AGENCIA DE COLOCACION (OUTSOURCING): compañía dedicada a contratación de personal.
- AGÜISTA: Término general con el que se designa a los usuarios de una estación termal, balneario o spa.
- ALL INCLUSIVE (TODO INCLUIDO): Forma de facturación hotelera en la que el establecimiento proporciona, dentro del precio acordado y con carácter adicional al alojamiento y la pensión completa, una serie de servicios y consumiciones, en la mayoría de los casos con una gran amplitud en su utilización y consumo.

- ALL SUITE: Como su nombre lo indica, hotel que está conformado totalmente por suites.
- ALLOTMENT: Cantidad de habitaciones reservadas por un propósito especifico o mayorista. Se hace referencia a la cantidad de cupo que tiene una agencia en un hotel.
- AMENITIES O AMENIDADES: son los artículos de acogida para que el cliente utilice durante su estancia, como los productos para el aseo diario, zapatillas, bata, etc.*Artículo relacionado*
- AMERICAN BREAKFAST: Desayuno que normalmente incluye lo mismo que el continental, más beicon, huevos (fritos, o revueltos), salchichas, cereales, postres lácteos y zumos de frutas.
- AMERICAN PLAN: Pensión completa, Full Board.
- AP: American Plan.
- APARTAHOTEL: Acrónimo de Apartamento y hotel. Es una modalidad de hotel que se caracteriza por disponer de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de cada unidad del alojamiento.
- ASCENSOR DE SERVICIO: Ascensor en el área de servicio del hotel, normalmente conecta el área de servicio con los pasillos de las habitaciones y es utilizado por bell boys, cocina, camareras y técnicos, usualmente no visible.
- AUDITOR NOCTURNO: Empleado de la recepción durante la noche que realiza el cierre del día y analiza las cuentas hotel.
- ASCENSO (UPGRADE): Aumento de la categoría de hospedaje sin cargo extra, a una categoría mejor de la reservada.
- Producto: resultado de planeación y elaboración de un proceso
- Servicio: arte de hacer las cosas bien desde el comienzo
- Portafolio: documento con diferentes tipos de productos
- Cliente: persona más importante de la organización
- Venta: proceso de intercambio de bienes o servicios por dinero
- Comunicación: arte de hacerse entender y aprender a escuchar
- COMISIONABLE: Reserva hecha por una agencia de viajes y se paga comisión varial del 10 al 20%
- COMPLEMENTARY: Complementario, servicio que se presta gratuitamente
- COMPORTABLE: Documento legal que da derecho al portar a un servicio de alojamiento, comprobante de pago anticipado con detalles de entrada salida, no de hab., no de pax, etc.
- DÉBITO: Cantidad que incrementa el saldo de la cuenta, contrario de crédito.

- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO: Departamento de contabilidad, procesos de información y elaboración de informes, auditoria de ingresos, cuentas por cobrar y pagar, auditoria de calidad, compras.
- DEPÓSITO: pago parcial para reserva de habitación o asignación para cargos extras.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- ☑ **El hotelero, Como ser el mejor anfitrión. Bermudez, Mauricio**
- ☑ **El arte de servir en hoteles y restaurantes. Muñoz Ortiz, Raul**
- ☑ **Como Gerenciar el servicio al cliente, Bernard Katz**
- ☑ **American Hotel and Motel Association: http://www.ahma.com**
- ☑ **International Hotel & restaurant Association (IHRA): http://www.ih_ra.com**
- ☑ **Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education (CHRIE) http://www.chrie.org**
- ☑ **Intercontinental Hotels Group: http://www.ichhotelsgroup.com**
- ☑ **Hilton Hotels: http://www.hilton.com**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	LUIS ANGEL HERNANDEZ REVELO RAFAEL AUGUSTO FERNANDEZ MARIA VICTORIA LONDOÑO	**INSTRUCTOR** **INSTRUCTOR** **INTRUCTOR**	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO	**Marzo 2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**MARIA VICTORIA LONDOÑO GALEANO**	**INSTRUCTORA**	**CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**	**14-03-2025**	**CAMBIO DE FORMATO**

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO
Denominación del Programa de Formación: Técnico en Servicios de Alojamiento
Código del Programa de Formación: 633409 **Versión: 2**

Nombre del Aprendiz:_____

No. de Documento:_____**No. De Ficha:** _____

Nombre del Instructor:

Competencia:
ATENDER USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

Resultado de Aprendizaje:

- **IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE ACORDE CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.**

Sr. Aprendiz con relación a lo que se ha trabajo en la formación responda las siguientes preguntas

1. ¿Porque es importante clasificar los clientes?
2. ¿Cuál es la diferencia entre un cliente interno y un cliente externo?
3. ¿Porque es importante clasificar los clientes?
4. ¿Identifique los tipos de clientes y sus características?

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor