PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE 2

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Operación de alojamientos Rurales.
- **Código del programa de formación:** 633410
- **Nombre del proyecto: Operación de alojamientos rurales en el Municipio de Moñito**
- **Fase del proyecto:** 1
- **Actividad de proyecto:**
- **Competencia:** código 260201013-BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES
- SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**

➢ Elaborar reservas de habitaciones de acuerdo con los requerimientos del cliente aplicando los procedimientos establecidos
➢ Realizar el registro de los huéspedes de acuerdo con protocolos de servicio, aplicando tarifas, normas de seguridad y requisitos legales vigentes
➢ Promocionar los productos de la empresa, de acuerdo con el portafolio servicios y la disponibilidad de herramientas tecnológicas

- **Duración de la guía:** 80 Horas

2. PRESENTACIÓN

Esta guía de aprendizaje está diseñada para desarrollar tus habilidades en la **recepción y gestión de reservas** en el sector hotelero, asegurando un servicio de calidad y el cumplimiento de los estándares de la industria.

Resultados de Aprendizaje

Al finalizar esta guía, serás capaz de:

- **Elaborar Reservas de Habitaciones de Acuerdo con los Requerimientos del Cliente Aplicando los Procedimientos Establecidos:** Aprenderás a identificar las

necesidades del cliente, ofrecer las mejores opciones de alojamiento y formalizar las reservas utilizando los sistemas y procesos establecidos por el establecimiento.

- **Realizar el Registro de los Huéspedes de Acuerdo con Protocolos de Servicio, Aplicando Tarifas, Normas de Seguridad y Requisitos Legales Vigentes:** Dominarás el proceso de *check-in*, incluyendo la verificación de datos, la asignación de tarifas, la información sobre las normas del hotel y el cumplimiento de la legislación vigente en materia de registro de huéspedes.

3. Formulación de las actividades de aprendizajes.

A continuación, se detalla la secuencia de temas y actividades propuestas para alcanzar los resultados de aprendizaje:

Primera semana: Tema: Fundamentos del Servicio de Recepción y Reservas

- **Subtema 1: El rol del Recepcionista y Agente de Reservas.**

➢ Funciones y responsabilidades clave.
➢ Habilidades y competencias necesarias (comunicación, atención al cliente, resolución de problemas).
➢ Importancia del manual de procedimientos y la cultura de servicio.
➢ **Actividad:** Discusión en grupo sobre las expectativas y desafíos del rol.

- **subtema 2: Tipos de Reservas y Canales de Distribución.**

➢ Reservas individuales, grupales, corporativas.
➢ Canales directos (teléfono, correo electrónico, web del hotel) e indirectos (OTA, GDS, tour operadores).
➢ **Actividad:** Investigación y presentación de los principales canales de reserva utilizados en el hotelería local.

- **Subtema 3: Manejo de Información y Confidencialidad.**

➢ Protección de datos personales de los huéspedes (Ley 1581 de 2012 en Colombia).
➢ Confidencialidad de tarifas y políticas internas.
➢ **Actividad:** Análisis de casos prácticos sobre manejo ético de la información.

Segunda semana: Proceso de Creación y Gestión de Reservas

- **Tema 1: Requerimientos del Cliente y Opciones de Alojamiento.**

- Identificación de necesidades (tipo de habitación, número de noches, servicios adicionales).
- Conocimiento de la oferta del hotel (tipos de habitaciones, instalaciones, servicios).
- **Actividad:** Simulación de atención telefónica para toma de reservas, practicando la identificación de requerimientos.

- **Tema 2: Sistemas de Gestión de Propiedades (PMS) y Software de Reservas.**

- Introducción a los PMS más comunes en el mercado.
- Navegación y funciones básicas (creación, modificación, cancelación de reservas).
- Manejo de inventario de habitaciones.
- **Actividad:** Ejercicios prácticos en un entorno simulado de PMS para la creación y gestión de reservas.

- **Tema 3: Confirmación, Modificación y Cancelación de Reservas.**

- Protocolos para enviar confirmaciones por correo electrónico.
- Procedimientos para cambios de fecha, tipo de habitación, número de personas.
- Políticas de cancelación y no-show.
- **Actividad:** Elaboración de plantillas de correo electrónico para confirmaciones y modificaciones de reserva.

- **Tercera semana el Proceso de Registro (Check-in) del Huésped**

- **Tema 1: Bienvenida al Huésped y Verificación de la Reserva.**

- Protocolos de saludo y bienvenida.
- Verificación de la identidad del huésped y los datos de la reserva.
- Gestión de *walk-ins* (clientes sin reserva).
- **Actividad:** Role-playing de situaciones de *check-in*, prestando atención a la primera impresión.

- **Tema 2: Asignación de Habitaciones y Aplicación de Tarifas.**

- Consideraciones para la asignación de habitaciones (preferencias, disponibilidad, categoría).
- Manejo de tarifas (rack, corporativas, promocionales) y descuentos.
- Cálculo y cobro de impuestos (IVA en Colombia) y otros cargos.
- **Actividad:** Resolución de ejercicios de cálculo de tarifas y aplicación de descuentos.

- **Tema 3: Requisitos Legales y Normas de Seguridad.**

❖ Legislación colombiana aplicable al registro hotelero (registro de extranjeros, menores de edad).
❖ Procedimientos de seguridad (planes de emergencia, control de llaves/tarjetas de acceso).
❖ Registro de visitantes.
❖ **Actividad:** Elaboración de un resumen de los requisitos legales esenciales para el registro de huéspedes en Colombia.

- **Tema 4: Orientación al Huésped y Servicios Adicionales.**

❖ Información sobre las instalaciones del hotel, horarios de servicios (desayuno, piscina, etc.).
❖ Servicios de conserjería básica (información turística, transporte).
❖ Atención a solicitudes especiales y resolución de problemas iniciales.
❖ **Actividad:** Creación de un "kit de bienvenida" con información relevante para el huésped.

- **Metodología**

Esta guía se desarrollará a través de una combinación de:

- **Clases expositivas:** Presentación de los conceptos teóricos y fundamentos.
- **Estudios de caso:** Análisis de situaciones reales para aplicar los conocimientos.
- **Ejercicios prácticos y simulaciones:** Utilización de software y escenarios de *role-playing* para desarrollar habilidades.
- **Trabajo en equipo:** Fomento de la colaboración y el intercambio de experiencias.
- **Uso de manuales y procedimientos:** Consulta constante de documentación estándar de la industria.

Evaluación

La evaluación se realizará de forma continua, considerando:

- Participación en clases y actividades.
- Desempeño en simulaciones y ejercicios prácticos.
- Presentación de trabajos y proyectos.
- Exámenes teóricos y prácticos que demuestren el dominio de los resultados de aprendizaje.

ACTIVIDAD DE EVALUACION

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de desempeño	➢ identifica el contexto productivo para proyectar los servicios del alojamiento. ➢ atiende al cliente identificando sus necesidades, deseos y expectativas, brindándoles, información según las tarifas, descuentos y planes establecidos por la organización ➢ promueve los productos y servicios complementarios de acuerdo con las necesidades y deseos de los clientes.	**Lista de verificación:**
Evidencia de desempeño:	➢ realiza diálogos de venta de los servicios del portafolio de acuerdo a manuales de procedimientos y estándares de calidad. ➢ determina la disponibilidad de habitaciones siguiendo los parámetros de la organización. ➢ reserva planes, programas y servicios conforme a requerimientos de los clientes. ➢ aplica procedimientos para hacer check in y check out grupal e individual de acuerdo a estándares establecidos	**Lista de verificación:**

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de desempeño:	➢ aplica protocolos establecidos por la empresa para presentar informes y reportes del área de recepción. ➢ identifica los procedimientos establecidos para el manejo de las quejas reclamos y sugerencias, siguiendo procedimientos organizacionales. ➢ utiliza herramientas tecnológicas para el registro de información, de acuerdo con normas de seguridad informática y procedimientos técnicos. ➢ propone ideas de mejoramiento de la calidad del servicio, de acuerdo a las correcciones aplicadas a las novedades.	**Lista de verificación.**

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **PMS (Property Management System):** Un software integral utilizado por los hoteles para gestionar todas las operaciones, incluyendo reservas, *check-in*, *check-out*, facturación, contabilidad y gestión de habitaciones. Es el cerebro operativo del hotel.
- **Check-in:** El proceso de registro de un huésped a su llegada al hotel. Incluye la verificación de la reserva, la identificación del huésped, la asignación de habitación y el registro de información necesaria.
- **Check-out:** El proceso de salida de un huésped del hotel. Implica la liquidación de la cuenta, la devolución de llaves y la confirmación de los servicios utilizados.
- **Reserva (Booking/Reservation):** Un acuerdo para ocupar una habitación u otro servicio del hotel en una fecha futura. Puede ser confirmada, garantizada o tentativa.
- **Tarifa (Rate):** El precio establecido para una habitación o servicio específico en un hotel. Las tarifas pueden variar según la temporada, el tipo de habitación, los servicios incluidos y el canal de reserva.
- **Disponibilidad (Availability):** La cantidad de habitaciones o servicios que están libres y pueden ser vendidos en un momento dado.
- **Ocupación (Occupancy):** El porcentaje de habitaciones ocupadas en un hotel en un período determinado. Se calcula dividiendo el número de habitaciones ocupadas por el número total de habitaciones disponibles.

Tipos de Reservas y Clientes

- **Walk-in:** Un huésped que llega al hotel sin una reserva previa y busca alojamiento.
- **No-show:** Un huésped que tiene una reserva confirmada pero no se presenta en la fecha de llegada acordada y no la cancela.
- **Early Check-in:** La solicitud de un huésped para registrarse antes de la hora estándar de *check-in* del hotel. Puede generar un costo adicional.
- **Late Check-out:** La solicitud de un huésped para abandonar la habitación después de la hora estándar de *check-out* del hotel. Puede generar un costo adicional.
- **Reserva Garantizada:** Una reserva respaldada por una tarjeta de crédito u otro método de pago, que asegura la habitación para el huésped incluso si llega tarde. El hotel puede cargar el costo de la primera noche en caso de *no-show*.
- **Reserva Tentativa:** Una reserva que aún no ha sido confirmada ni garantizada, y que puede ser cancelada si no se formaliza en un plazo determinado.
- **Huésped Corporativo:** Un cliente que viaja por negocios y que a menudo tiene tarifas especiales o acuerdos con el hotel.
- **Huésped VIP (Very Important Person):** Un huésped que requiere atención especial debido a su estatus, frecuencia de visitas o importancia para el hotel.

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Para la elaboración de esta guía de aprendizaje y el glosario de términos, se ha consultado y tomado como base la información y los estándares comúnmente aceptados en la industria de la hospitalidad y la gestión hotelera, así como la legislación colombiana relevante. Aunque no se citan textos específicos de forma directa, los contenidos reflejan el conocimiento consolidado en las siguientes áreas

Fuentes de Conocimiento Clave

- Manuales de Operación y Procedimientos Estándar (POE) de Hoteles: La estructura y los procesos descritos se basan en las mejores prácticas de operación de los departamentos de recepción y reservas en hoteles de diversas categorías.
- Fundamentos de Gestión Hotelera: Conceptos relacionados con la administración de propiedades, revenue management y atención al cliente, que son pilares en la formación del personal hotelero.
- Legislación Colombiana sobre Turismo y Protección de Datos: Se ha considerado la normativa vigente en Colombia, como la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales), que rige el manejo de la información de los huéspedes, y otras regulaciones aplicables al sector turístico y hotelero en el país.
- Recursos de la Industria de la Hospitalidad: Información general proveniente de asociaciones hoteleras, publicaciones especializadas en turismo y hospitalidad, y plataformas de conocimiento profesional que abordan las tendencias y estándares del servicio de recepción y reservas.
- Sistemas de Gestión de Propiedades (PMS) y Software de Reservas: El entendimiento del funcionamiento y las características de los PMS más comunes en el mercado hotelero ha sido fundamental para la elaboración de los módulos prácticos.

5. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Mercy Mariaga Martinez	Instructora	CCIT Regional Córdoba- SENA	Junio 2025