

HALLAZGOS_CF9_PROGRAMA_TITULADA “TÉCNICO PROFESIONAL EN OPERACIONES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO” 621602_1_VIRTUAL_1

Revisado por: Yeferson Barreto

Fecha de revisión: 06/07/2026

Reporte de hallazgos: 07/07/2026

Revisión de ajustes: XX/XX/2026

Aprobado: XX/XX/2026

1. Observaciones generales

Se debe corregir el nombramiento de los archivos de la carpeta “Fuentes y Download”, se anexa el ejemplo como debe quedar.

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
621602_CF09_DU.pdf	30/06/2026 10:36 a.m.	Documento Adob...	1.253 KB
material.zip	30/06/2026 10:36 a.m.	Carpeta compri...	10.744 KB
Sintesis.pdf	30/06/2026 10:36 a.m.	Documento Adob...	1.011 KB

EJEMPLO:

CFx_CodPrograma_DU.docx

- Se sugiere unificar los nombres de las carpetas al momento de descomprimir esto por organización, se propone un ejemplo.

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
CF_OPERACIONES_DE_SERVICIO_DE_ALOJAMIENTO	30/06/2026 10:36 a.m.	Carpeta de archivos
Editable_Cf_OPERACIONES_DE_SERVICIO_DE_ALOJAMIENTO	30/06/2026 10:35 a.m.	Carpeta de archivos
Editable_CF_09.zip	6/07/2026 10:50 a.m.	Carpeta comprimi...
Ejecutable_CF_09.zip	6/07/2026 10:54 a.m.	Carpeta comprimi...

EJEMPLO:

Nombre	Fecha de modificación
524537_CF5_PROTOTIPADO_INDUSTRIAL_PRENDAS_VESTIR-gh-pages	22/06/2026 6:23 p.m.
524537_CF5_PROTOTIPADO_INDUSTRIAL_PRENDAS_VESTIR-master	22/06/2026 6:21 p.m.

Componente formativo 9

1.1. Observaciones

1.1.1. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir singo de puntuación, quitar signo “,” en la parte señalada.

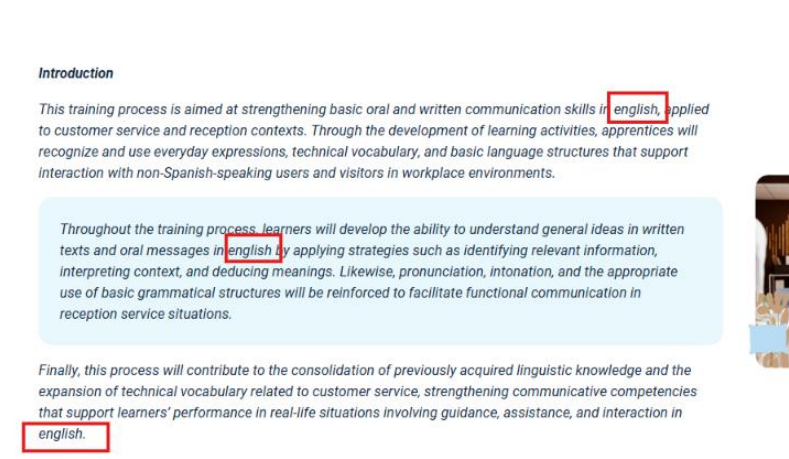
Ruta: descripcion



1.1.2. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, en inglés, los nombres de los idiomas siempre se escriben con mayúscula inicial

Ruta: introducción



1.1.3. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe validar, primero en inglés, los nombres de los idiomas siempre se escriben con mayúscula inicial, segundo verificar si la manera correcta de la palabra debe ser “its”

Ruta: 1 Simple Present / Presente simple

1 Simple Present / Presente simple



It should be noticed that the most frequent sentences are in the present simple since this is an **english** verbal tense used to express habits, routines, and events. You will learn **its** use in sentences and conjugations.

Cabe señalar que las oraciones más frecuentes están en presente simple, ya que es un tiempo verbal en inglés que se usa para expresar hábitos, rutinas y eventos. Aprenderá su uso en oraciones y conjugaciones.

Simple Present / Presente simple

The simple present is an **english** verbal tense used to express habits, routines, and events. You will learn **its** use in sentences and conjugations.

El presente simple es un tiempo verbal del inglés que se usa para expresar hábitos, rutinas y eventos. Aprenderá su uso en oraciones y conjugaciones.

1.1.4. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe validar, los textos alternos deben permitir que el aprendiz comprenda el significado de la imagen, por ejemplo, este texto alternativo se debe verificar, en la guía de accesibilidad tienen la explicación de cómo debe ser el texto alternativo.

Ruta: 1 Simple Present / Presente simple

¿Cuál es la estructura de la oración negativa?

Sujeto + Verbo auxiliar + Negación + Verbo + Complemento



```


```

Nota. SENA. (2026).

Tabla 2. No ayuda al cliente

Number	Subject	Auxiliary Verb	N

singular

siNGgyeler

singular

Menú

Todas las herramientas

Preparar para accesibilidad

Etiquetar automáticamente PDF

Etiquetar automáticamente los campos

Establecer texto alternativo

Imagen 2 de 4

Texto alternativo: Figura decorativa

Cuadro de diálogo, que muestra dos interlocutores teniendo una conversación con estructura de Negative statements

Guardar y cerrar

Cancelar

Nota. SENA. (2026).

1.1.5. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)
Hallazgo: se debe validar, falta información.
Ruta: 1 Simple Present / Presente simple

The screenshot displays a digital interface with two main sections. The top section, titled 'Figura 2. Negative statements', contains a table of verb conjugations and a note about the structure of negative statements. The bottom section, titled 'Tabla 2. No ayuda al cliente', contains a table of verb conjugations and an example of a negative statement. Red boxes highlight the following content:

- The table of verb conjugations in the top section.
- The note: "Negative statements / Oraciones negativas. The structure is: La estructura es:".
- The table of verb conjugations in the bottom section.
- The example: "Example/Ejemplo. Example: 'It does not help the customer'. Ejemplo: 'No ayuda al cliente'."

Number	Subject	Auxiliary Verb	Negative	Main Verb	Complement
Singular	I	do	not	help	The customer
Singular	You	do	not	help	The customer
Plural	We	do	not	help	The customer

1.1.6. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)
Hallazgo: se debe validar y unificar el tamaño de las figuras, deben abarcar el ancho de la margen.
Ruta: todas las figuras del CF

The screenshot displays a digital interface with a figure titled 'Figura 1. Affirmative statements'. The figure contains a dialogue illustration and a note about the structure of affirmative statements. A red box highlights the dialogue illustration.

Figura 1. Affirmative statements

Subject + Verb + Complement
 Sujeto + Verbo + Complemento

What is the subject with complement structure?
 It's a sentence structure where the subject is the main actor in the sentence, and the complement provides additional information.
 Why is it important?
 It's essential for understanding how and when to use affirmative statements in both English and Spanish.

Nota: SENA, (2026).

Example/Ejemplo
 Example: "Help the customer".
 Ejemplo: "Ayuda al cliente".

Figura 2. Negative statements

Nota: SENA, (2026).

Example/ Ejemplo
 Example: "It does not help the customer".
 Ejemplo: "No ayuda al cliente".

Tabla 2. No ayuda al cliente

Number	Cubicle	Auxiliary	Negative	Main	Complement
--------	---------	-----------	----------	------	------------

Figura 3. Hotel Organization Chart / Organigrama del hotel

Nota: SENA, (2021).

4.1. Positions, duties, responsibilities, profiles / Cargos, deberes, responsabilidades, perfiles
 In the hotel industry, the jobs and processes are subject to regulation and standards which are supported by function manuals.
 These are guides and orientations for the staff to develop the

1.1.7. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir signo de puntuación, poner signo “,” en la parte señalada.

Ruta: 1 Simple Present / Presente simple

presentation.

Para hacer una buena presentación, es necesario empezar por «construirla» bien. Antes de empezar, es necesario seleccionar el tema que va a tratar. Cuando la esté preparando recuerde:

- Tomar notas de las ideas.
- Seleccionar las mejores ideas y organizarlas en

Giving information / Brindando información

Remember to provide information in a concise way, so that your audience will remember it.

The present simple is used to talk about things that happen regularly. Unlike Spanish, the present simple is not used to talk about something that is happening at the moment we speak.

The present simple is often used with adverbs of time.

Recuerde brindar información de una forma concisa, para que su audiencia la recuerde.

El presente simple se usa para hablar de cosas que suceden con regularidad. A diferencia del español, el presente simple (en inglés) no se usa para hablar de algo que está

1.1.8. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir signo de puntuación, quitar signo “:” en la parte señalada

Ruta: 2 Lodging / Alojamiento

2 Lodging / Alojamiento

They are establishments whose main activity is to offer accommodation to people for a price, in a regular and professional way, with or without other complementary services, through the generic name of hotel, hostel, pension, or similar.

Son aquellos establecimientos cuya actividad principal es ofrecer alojamiento a las personas por un precio, de forma regular y profesional, con o sin otros servicios complementarios, mediante la denominación genérica de hotel, hostel, pensión o similar.

1.1.9. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe verificar, se sugiere cambiar “to” por “for”.

Ruta: 2.1 Category / Categoría

*Evaluation criteria **to** granting the star rating certificate for hotels in modalities 1, 2, 3, 4, and 5. They are established as follows:*

torgamiento del certificado de categorización por estrellas para los hoteles en las establecidas de la siguiente manera:

1.1.10. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe verificar, si bien hay una diferencia entre las normas del español y del inglés:

- En español (RAE): el símbolo % se escribe separado por un espacio de la cifra: **100 %**.
- En inglés (la mayoría de los manuales de estilo, como APA, Chicago y publicaciones técnicas): el símbolo % suele escribirse pegado al número: **100%**

Por consiguiente, se sugiere que en los textos en inglés el símbolo “%” debe ir pegado al número.

Ruta: 2.1 Category / Categoría



5

Star hotels / Hoteles de 5 estrellas

They must meet a minimum of 95 % of the requirements defined in Standard NTSH006, range 349 - 337 points and the current legal requirements.

Deberán cumplir mínimo con el 95 % de los requisitos definidos en la norma NTSH006, rango 349 - 337 puntos y los requisitos legales vigentes.

1.1.11. **Recurso: CF9 (HTML Y PDF)**
Hallazgo: se debe verificar, se debe unificar el uso excesivo de mayúsculas en los textos señalados ya que difieren entre el CF y CFA.
Ruta: 2.1 Category / Categoría

independientes. Definidas así:

Scale

- Luxury Chains.
- Upper Upscale Chains.
- Upscale Chains.
- Upper Midscale Chains.
- Midscale Chains.
- Economy Chains.
- Independent Hotels.

Escala

- Cadenas de nivel Lujo.
- Cadenas nivel Superior exclusivo.
- Cadenas nivel Exclusivo.
- Cadenas nivel Superior medio.
- Cadenas nivel Medio.
- Cadenas nivel Económico.
- Hoteles independientes.

Scale

- Luxury chains.
- Upper upscale chains.
- Upscale chains.
- Upper midscale chains.
- Midscale chains.
- Economy chains.
- Independent hotels.

Escala

- Cadenas de nivel lujo.
- Cadenas nivel superior exclusivo.
- Cadenas nivel exclusivo.
- Cadenas nivel superior medio.
- Cadenas nivel medio.
- Cadenas nivel económico.
- Hoteles independientes.

1.1.12. **Recurso: CF9 (HTML Y PDF)**
Hallazgo: se debe verificar, se debe unificar el uso del conector “de” en el texto “Cadena de nivel” en los textos señalados.
Ruta: 2.1 Category / Categoría

Escala

- Cadenas de nivel Lujo.
- Cadenas nivel Superior exclusivo.
- Cadenas nivel Exclusivo.
- Cadenas nivel Superior medio.
- Cadenas nivel Medio.
- Cadenas nivel Económico.
- Hoteles Independientes.

- Economy chains.
- Independent hotels.

Escala

- Cadenas de nivel lujo.
- Cadenas nivel superior exclusivo.
- Cadenas nivel exclusivo.
- Cadenas nivel superior medio.
- Cadenas nivel medio.
- Cadenas nivel económico.
- Hoteles independientes.

1.1.13. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, las letras señaladas deben ir en minúscula ya que no hacen parte de un nombre propio.

Ruta: 2.1 Category / Categoría



When a chain is categorized in a specific scale level, that means every hotel in that chain is in that scale level everywhere in the world, in every country and market. For example, the Ritz-Carlton chain is at the **Luxury** scale level. That means every Ritz-Carlton hotel in the world will be a **Luxury** scale hotel.

Cuando una cadena se clasifica en un nivel específico de la escala, eso significa que cada hotel en esa cadena está en ese nivel de la escala, en todas partes del mundo, en cada país y mercado. Por ejemplo, la cadena Ritz-Carlton está en el nivel **Lujo**. Eso significa que cada hotel Ritz-Carlton en el mundo será un hotel de escala de lujo.

1.1.14. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir el uso excesivo de las mayúsculas ya que difieren del CF y CFA.

Ruta: 2.1 Category / Categoría

Luxury Hotels / Cadenas de nivel lujo

Upper Upscale Hotels / Nivel superior exclusivo

Upscale Hotels / Cadenas de nivel exclusivo

Upper Midscale Hotels / Cadenas nivel superior medio

Categorization by price scale (Brands) / Categorización por escala de precio (Marcas)

Luxury hotels / Cadenas de nivel lujo:

- JW Marriott.
- Mandarin Oriental the hotel group.
- Park Hyatt.

Upper upscale hotels / Cadenas de nivel superior exclusivo:

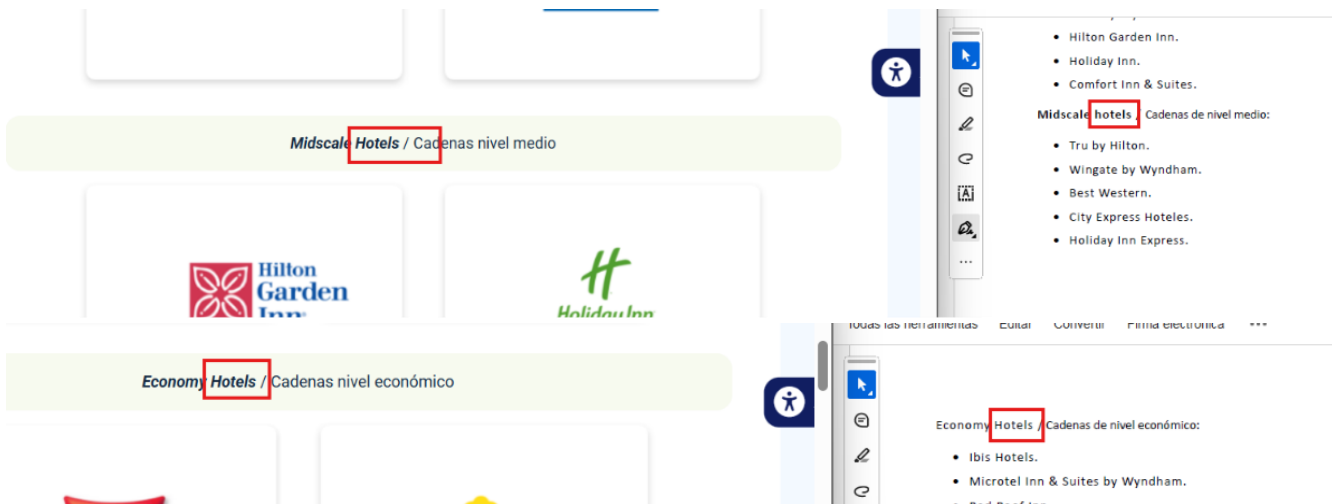
- Four Seasons Hotels & Resorts.
- Conrad Hotels & Resorts.
- Marriott.
- Hilton Hotels & Resorts.
- Sheraton.

Upscale hotels / Cadenas de nivel exclusivo:

- Hyatt Centric.
- Swissôtel Hotels & Resorts.
- Four Points by Sheraton.
- AC Hotels by Marriott.
- Embassy Suites Hotels.
- Mercure Hotels.

Upper midscale hotels / Cadenas de nivel superior medio:

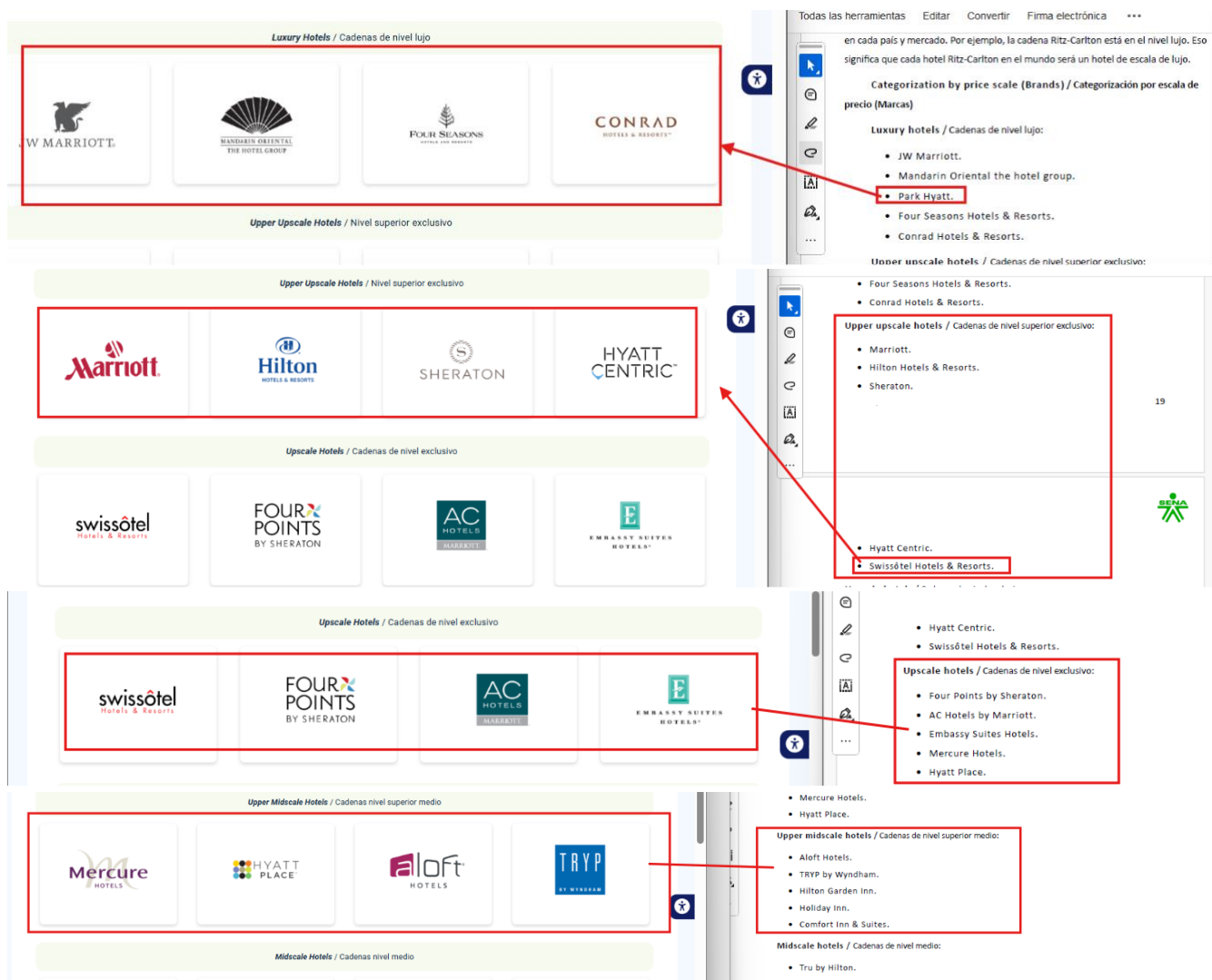
- Mercure Hotels.
- Hyatt Place.
- Aloft Hotels.
- TRYP by Wyndham.
- Hilton Garden Inn.

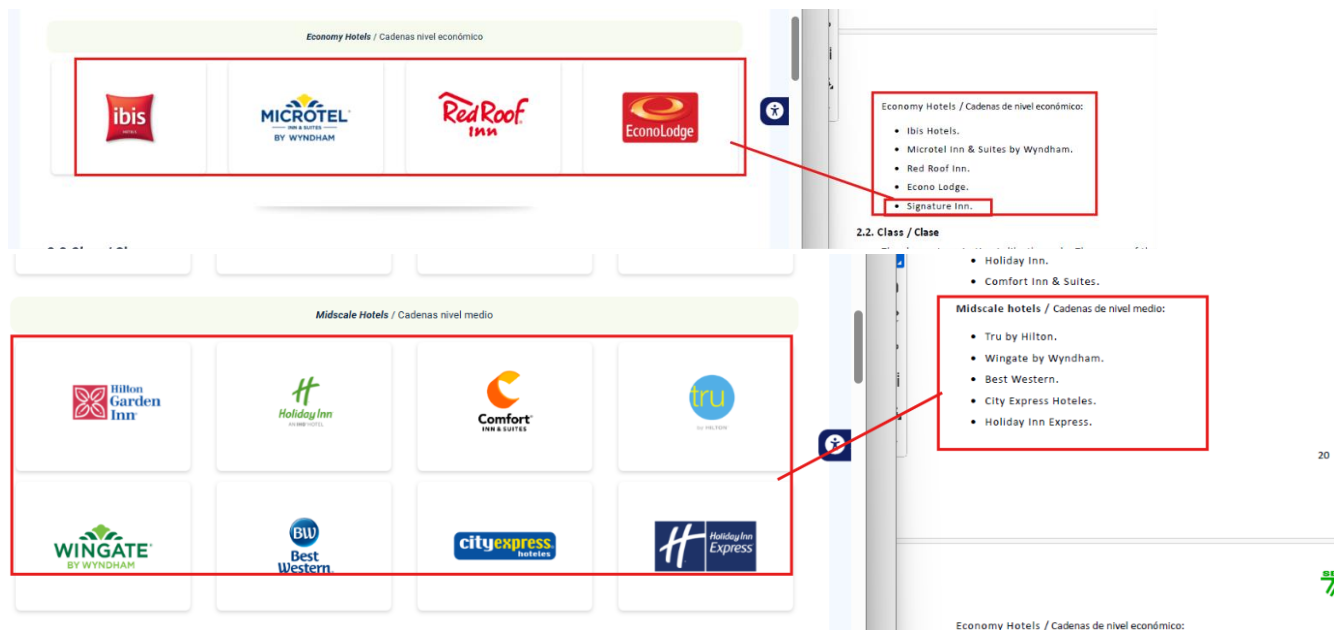


1.1.15. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir ya que en el CF difieren las cantidades y nombres de los hoteles.

Ruta: 2.1 Category / Categoría

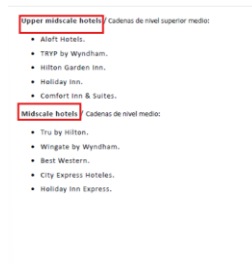




1.1.16. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, unificar la negrita del subtítulo ya que unos si lo tienen y otro son.

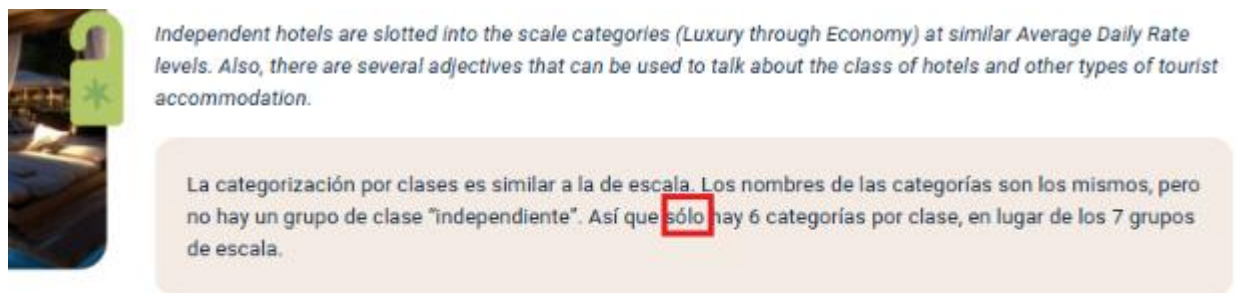
Ruta: 2.1 Category / Categoría



1.1.17. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, la palabra señalada debe ir sin tilde debe ser "solo"

Ruta: 2.2 Class / Clase



dos en las categorías de escala (desde lujo hasta económica) con niveles de tarifa promedio similares.

1.1.18. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir el uso excesivo de letras mayúsculas y que no hacen parte de nombres propios.

Ruta: 2.2 Class / Clase

2.2 Class / Clase



The class categorization is like the scale. The names of the categories are the same, but there is no "independent" class group. So there are only 6 class categories, instead of the 7 scale groups.

Independent hotels are slotted into the scale categories (Luxury through Economy) at similar Average Daily Rate levels. Also, there are several adjectives that can be used to talk about the class of hotels and other types of tourist accommodation.

La categorización por clases es similar a la de escala. Los nombres de las categorías son los mismos, pero no hay un grupo de clase "independiente". Así que sólo hay 6 categorías por clase, en lugar de los 7 grupos de escala.

Los hoteles independientes están ubicados en las categorías de escala (desde lujo hasta económica) con niveles de tarifa promedio similares.

Class



- Luxury Hotels.
- Upper Upscale Hotels.
- Upscale Hotels.
- Upper Midscale Hotels.
- Midscale Hotels.
- Economy Hotels.

Clase



- Hoteles de nivel Lujo.
- Hoteles de nivel Superior exclusivo.
- Hoteles de nivel Exclusivo.
- Hoteles de nivel Superior medio.
- Hoteles de nivel Medio.
- Hoteles de nivel Económico.

Caro



- Barato.
- Moderno.
- Con encanto / encantador.
- Bullicioso.
- Contemporáneo.
- Cosmopolita.
- Histórico.
- Emocionante.
- Apacible / silencioso / relajante.
- Tradicional.

- Traditional.

Caro

- Barato.
- Moderno.
- Con encanto / encantador.
- Bullicioso.
- Contemporáneo.
- Cosmopolita.
- Histórico.
- Emocionante.
- Apacible / silencioso / relajante.
- Tradicional.

1.1.19. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, primero la palabra “apartahotel” debe ir junto sin espacio, segundo se sugiere cambiar palabra “estadías” por “estancias”.

Ruta: 2.3 Types / Tipología

Aparthotel / Aparta Hotel

An aparthotel is a type of housing unit (apartments) with full kitchen and furnishing, but with limited services and staff, which operates with a reservation system in the same way as a hotel. It is focused on long stays.

Un **aparta hotel** es un tipo de unidad habitacional (apartamentos) con cocina y amoblamiento completo, pero con servicios y personal limitados, que opera con un sistema de reservas similar a un hotel. Está enfocado en largas **estadías**.



1.1.20. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, primero poner conector “with a full”, segundo cambiar “furnishing” por “furnishings”

Ruta: 2.3 Types / Tipología

Aparthotel / Aparta Hotel

An aparthotel is a type of housing unit (apartments, with full kitchen and furnishing, but with limited services and staff, which operates with a reservation system in the same way as a hotel. It is focused on long stays.

Un aparta hotel es un tipo de unidad habitacional (apartamentos) con cocina y amoblamiento completo, pero con servicios y personal limitados, que opera con un sistema de reservas similar a un hotel. Está enfocado en largas estadías.



1.1.21. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, quitar signo “,” en la parte señalada.

Ruta: 2.3 Types / Tipología

Lodge / Cabaña

A lodge is a small house or cottage in the vicinity of a park, in a natural environment. Originally, it is a place of rest, a refuge, for hunters, fishermen, or sportsmen. Now, applied to the hotel industry, it should be a small place, built permanently (with walls), local materials, minimal environmental impact, committed to the local culture, and offering the guest everything they need for their rest while performing one of these practices. Here it is known as rural accommodation.



1.1.22. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, primero poner conector “, con”, segundo “, de”

Ruta: 2.3 Types / Tipología

— **Lodge / Cabaña**

A lodge is a small house or cottage in the vicinity of a park, in a natural environment. Originally, it is a place of rest, a refuge, for hunters, fishermen, or sportsmen. Now, applied to the hotel industry, it should be a small place, built permanently (with walls), local materials, minimal environmental impact, committed to the local culture, and offering the guest everything they need for their rest while performing one of these practices. Here it is known as rural accommodation.

Un lodge es una pequeña casa o cabaña en las cercanías de un parque, en un entorno natural. Originalmente, es un lugar de descanso, un refugio, para cazadores, pescadores, deportistas. Ahora, aplicado a la hotelería, debe ser un lugar pequeño, construido de manera permanente (con muros), materiales locales, mínimo impacto ambiental, comprometido con la cultura local y que ofrece al huésped todo lo que necesita para su descanso mientras realiza una de estas prácticas. Aquí es conocido como alojamiento rural.



1.1.23. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, primero quitar signo “,”, segundo se sugiere que las palabras “bar”, “restaurants” y “area” vayan en plural.

Ruta: 2.3 Types / Tipología

— **Camping / Acampar**

Campsites are outdoor places, with a basic conditioning to cater people who make use of them in exchange for a set amount of money. Usually, these spaces have facilities such as bathrooms, bar, restaurant or social area.

Los campings son lugares al aire libre, con un acondicionamiento básico para atender a las personas que hacen uso de ellos a cambio de una cantidad fija de dinero. Por lo general,



1.1.24. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, se sugiere que el texto señalado se maneja en plural.

Ruta: 2.3 Types / Tipología

— **Camping / Acampar**

Campsites are outdoor places, with a basic conditioning to cater people who make use of them in exchange for a set amount of money. Usually, these spaces have facilities such as bathrooms, bar, restaurant, or social area.

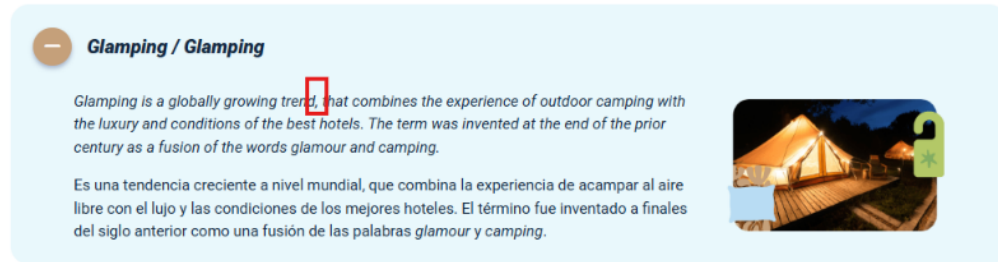
Los campings son lugares al aire libre, con un acondicionamiento básico para atender a las personas que hacen uso de ellos a cambio de una cantidad fija de dinero. Por lo general, estos espacios tienen instalaciones como baños, bar, restaurante o área social.



1.1.25. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir signo de puntuación, quitar signo “,” en la parte señalada.

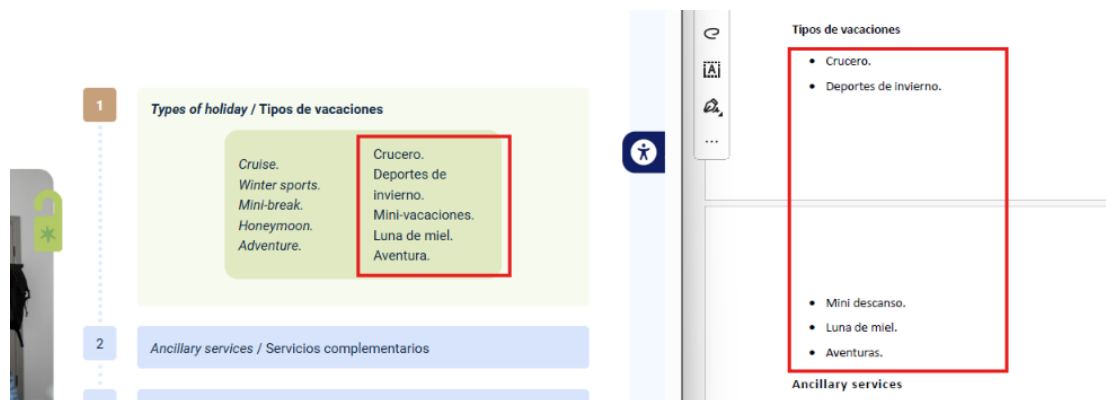
Ruta: 2.3 Types / Tipología



1.1.26. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe validar información ya que difiere uno del otro.

Ruta: 2.4 Characteristics / Características



1.1.27. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir signo de puntuación, poner signo “.” tanto en la parte inglesa como en el español.

Ruta: 2.4 Characteristics / Características



1.1.28. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir signos de puntuación, primero cambiar “,” por “;”, segundo y tercero cambiar palabra “los” por “the”, cuarto cambiar “it’s” por “its”, quinto cambiar “,” por “.”.

Ruta: 2.5 Geographical locations / Ubicaciones geográficas

2.5 Geographical locations / Ubicaciones geográficas



The geographical location is the identification of a specific place on the planet using various tools such as maps, compasses, coordinates, or geolocation systems.

In the accommodation service, it is important to know the location of the establishment and the specific places that guests may need to access. Therefore, it is important to keep that in mind and guide them in case of being.

Colombia is a land of diversity, from los Andes to the Amazon, it has a place for everyone.

Colombia can be divided into six geographic regions: the Caribbean coast, the Pacific coast, los Andes Mountains, Orinoquia, the Amazon rainforest, and the Islands.

Each region offers it's own activities. It is important to know the highlights of each of them.

La ubicación geográfica es la identificación de un lugar específico del planeta, mediante el uso

1.1.29. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir signos de puntuación y palabras, primero poner conector “específicos a los que”, segundo cambiar “,” por “;”, tercero, cuarto y quinto las palabras señaladas deben ir en minúscula, sexto cambiar “,” por “.”.

Ruta: 2.5 Geographical locations / Ubicaciones geográficas



Each region offers it's own activities, it is important to know the highlights of each of them.

La ubicación geográfica es la identificación de un lugar específico del planeta, mediante el uso de diversas herramientas como mapas, brújulas, coordenadas o sistemas de geolocalización. En el servicio de alojamiento, es importante tener conocimiento de la ubicación del establecimiento y los lugares específicos que los huéspedes pueden necesitar acceder. Por lo tanto, es importante tenerlo presente y orientarlos en caso de ser requerido.

Colombia es una tierra diversa, desde los Andes hasta el Amazonas, existe un lugar para cada persona.

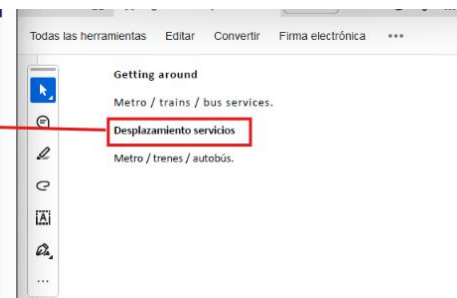
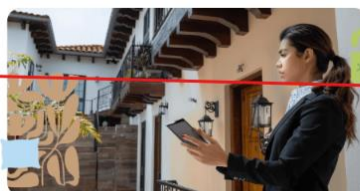
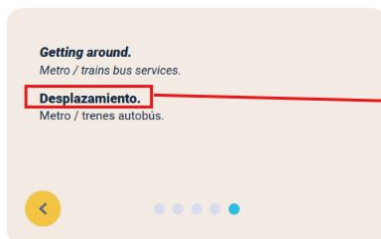
Colombia se puede dividir en seis regiones geográficas: la costa Caribe, la costa Pacífica, la Cordillera de los Andes, Orinoquia, la selva amazónica y la zona insular.

Cada región ofrece sus propias actividades, es importante conocer los aspectos más destacados de cada una de ellas.

1.1.30. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir subtítulo ya que está incompleto en el CF.

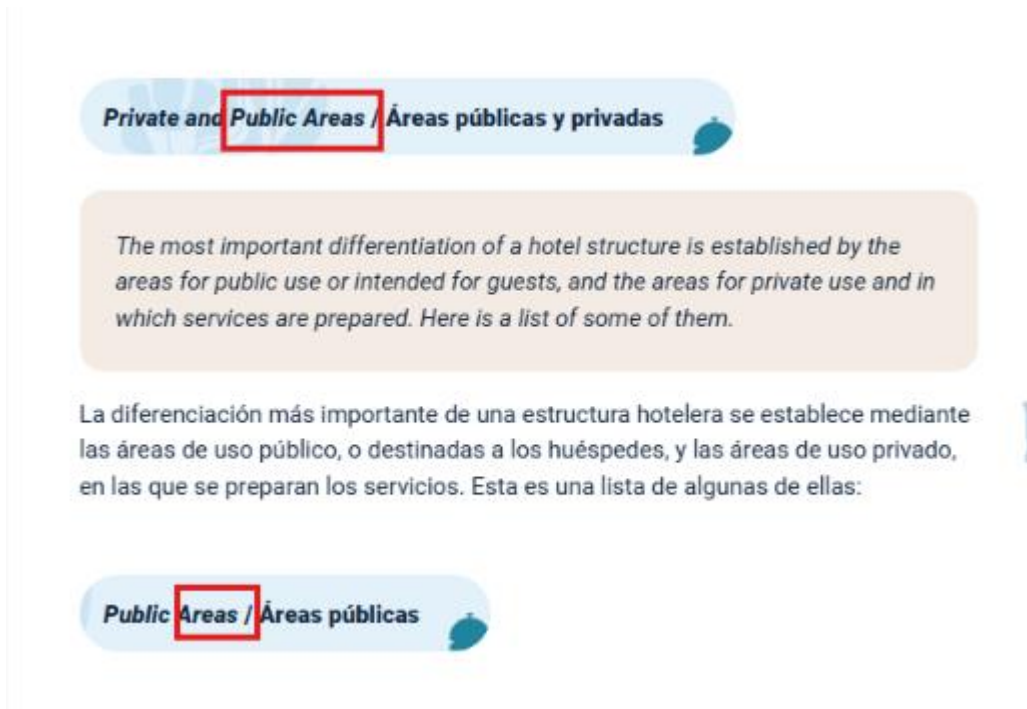
Ruta: 2.5 Geographical locations / Ubicaciones geográficas



1.1.31. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir ya que solo la letra inicial debe ir en mayúscula.

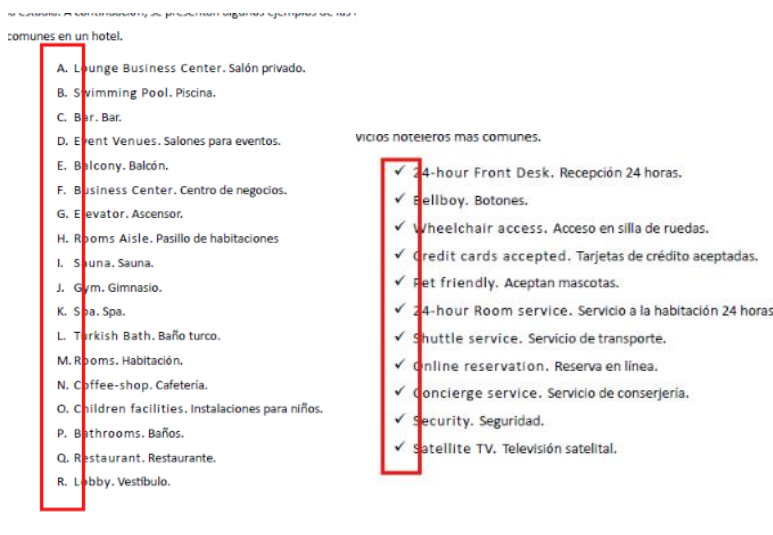
Ruta: 3 Hotel areas and facilities / Áreas e instalaciones del hotel



1.1.32. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe validar si las viñetas utilizadas son las correctas según documento guía de accesibilidad.

Ruta: 3 Hotel areas and facilities / Áreas e instalaciones del hotel

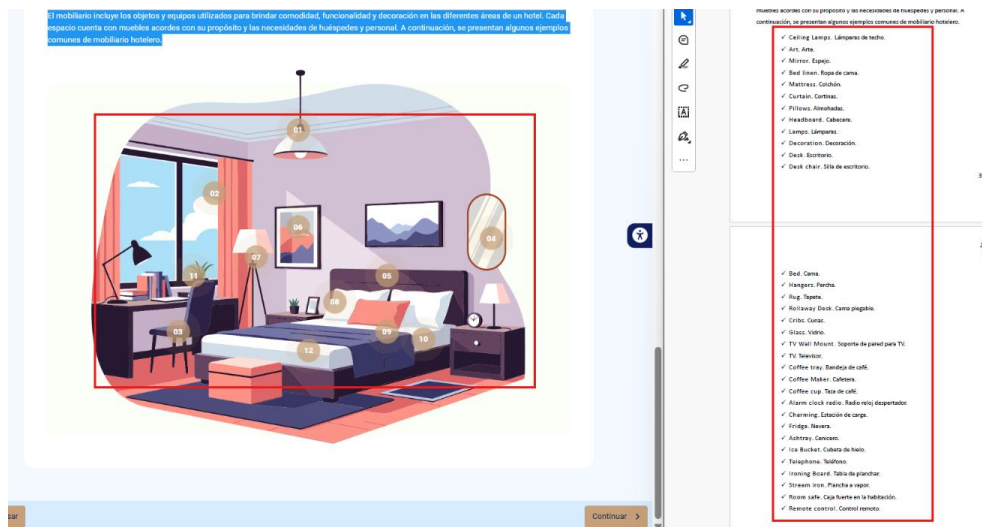


continuación, se presentan algunos ejemplos comunes de mobiliario hotelero:	continuación, se presentan algunos ejemplos comunes de mobiliario hotelero.
✓ Ceiling Lamps. Lámparas de techo. ✓ Art. Arte. ✓ Mirror. Espejo. ✓ Bed linen. Ropa de cama. ✓ Mattress. Colchón. ✓ Curtain. Cortinas. ✓ Pillows. Almohadas. ✓ Headboard. Cabecera. ✓ Lamps. Lámparas. ✓ Decoration. Decoración. ✓ Desk. Escritorio. ✓ Desk chair. Silla de escritorio.	✓ Ceiling Lamps. Lámparas de techo. ✓ Art. Arte. ✓ Mirror. Espejo. ✓ Bed linen. Ropa de cama. ✓ Mattress. Colchón. ✓ Curtain. Cortinas. ✓ Pillows. Almohadas. ✓ Headboard. Cabecera. ✓ Lamps. Lámparas. ✓ Decoration. Decoración. ✓ Desk. Escritorio. ✓ Desk chair. Silla de escritorio.
✓ Bed. Cama. ✓ Hangers. Percha. ✓ Rug. Tapete. ✓ Rollaway Desk. Cama plegable.	✓ Bed. Cama. ✓ Hangers. Percha. ✓ Rug. Tapete. ✓ Rollaway Desk. Cama plegable. ✓ Cribs. Cunas. ✓ Glass. Vidrio. ✓ TV Wall Mount. Soporte de pared para TV. ✓ TV. Televisor. ✓ Coffee tray. Bandeja de café. ✓ Coffee Maker. Cafetera. ✓ Coffee cup. Taza de café. ✓ Alarm clock radio. Radio reloj despertador. ✓ Charging. Estación de carga. ✓ Fridge. Nevera. ✓ Ashtray. Cenicero. ✓ Ice Bucket. Cubeta de hielo. ✓ Telephone. Teléfono. ✓ Ironing Board. Tabla de planchar. ✓ Steam iron. Plancha a vapor. ✓ Room safe. Caja fuerte en la habitación. ✓ Remote control. Control remoto.

1.1.33. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe validar ya que en la imagen del CF hay 12 definiciones, pero en el CFA 33

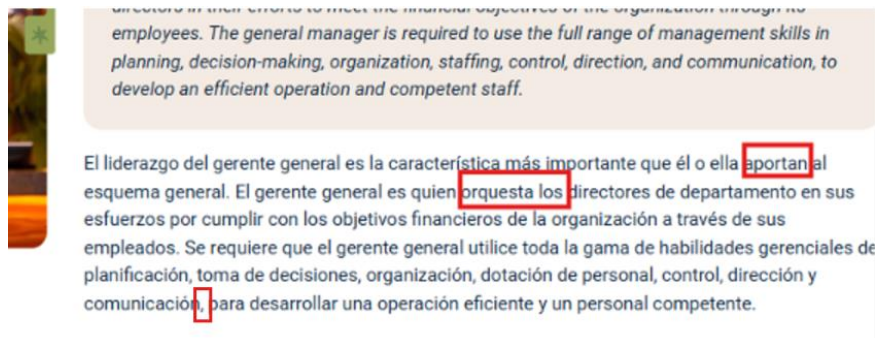
Ruta: 3 Hotel areas and facilities / Áreas e instalaciones del hotel



1.1.34. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir palabras, primero cambiar “aportan” por “aporta”, segundo poner conector “orquesta a los”, tercero quitar signo “,”.

Ruta: 3 Hotel areas and facilities / Áreas e instalaciones del hotel



1.1.35. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir palabra ya que está mal escrita, debe ser “department”

Ruta: 4.1 Positions, duties, responsibilities, profiles / Cargos, deberes, responsabilidades, perfiles



1.1.36. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, cambiar “cuentas huésped” por “cuentas de huéspedes”

Ruta: 4.1 Positions, duties, responsibilities, profiles / Cargos, deberes, responsabilidades, perfiles



Desk Clerks / Recepcionistas

The responsibilities of the reception staff are very varied. The desk clerk can encompass many duties, typically including verifying guest reservations, registering guests, assigning rooms, distributing keys, communicating with cleaning staff, answering phones, providing information and directions to local attractions, accepting cash and giving change, and acting as a liaison between the accommodation establishment and the guest, as well as with the community. As cashier, the functions include the processing of guest accounts, payments and change for guests during the check-out.

Las responsabilidades del personal de recepción son muy variadas. El recepcionista puede abarcar muchos deberes, que típicamente incluyen verificar las reservas de los huéspedes, registrar a los huéspedes, asignar habitaciones, distribuir llaves, comunicarse con el personal de limpieza, contestar los teléfonos, proporcionar información y direcciones a las atracciones locales, aceptar dinero en efectivo y dar cambio, y actuar como enlace entre el establecimiento de alojamiento y el huésped, así como con la comunidad. Como cajero, las funciones incluyen el procesamiento de las **cuentas huésped**, los pagos y el cambio para los huéspedes durante el registro de salida.



1.1.37. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, primero se debe usar el apostrofe correcto “'”, segundo validar si el signo “,” esta bien usado en el texto señalado.

Ruta: 4.1 Positions, duties, responsibilities, profiles / Cargos, deberes, responsabilidades, perfiles



Laundry supervisor / Supervisor de lavandería

The laundry supervisor coordinates the area staff to maintain the washing and provision of linens for the hotel's operation, as well as the attention of washing uniforms, and clothing from guests and external customers.

El supervisor de lavandería coordina el personal del área para mantener el lavado y la provisión de la ropa de cama para la operación del hotel, así como la atención del lavado de uniformes y ropa de los huéspedes y clientes externos.



1.1.38. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, la palabra “chef” debe ir en minúscula.

Ruta: 4.1 Positions, duties, responsibilities, profiles / Cargos, deberes, responsabilidades, perfiles

person can assist in the preparation work, but their main responsibilities are administrative, such as overseeing the efficient use of equipment and raw materials, maintaining a very high level in the kitchen operation.

El **Chef** supervisa la cocina del hotel, gestionando el equipo de preparación de alimentos. La principal responsabilidad es crear el menú, tomando la decisión de qué platos servir y ajustándolos a los estándares de la marca. En el día a día, supervisa los pedidos de los huéspedes y clientes, asegurando la calidad de los alimentos en su presentación y preparación. Ocasionalmente, puede ayudar en el trabajo de preparación, pero sus principales responsabilidades son administrativas, como supervisar el uso eficiente de equipos y materias primas, manteniendo un nivel muy alto en la operación de la cocina.



1.1.39. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir palabra, cambiar “controlan” por “controla”.

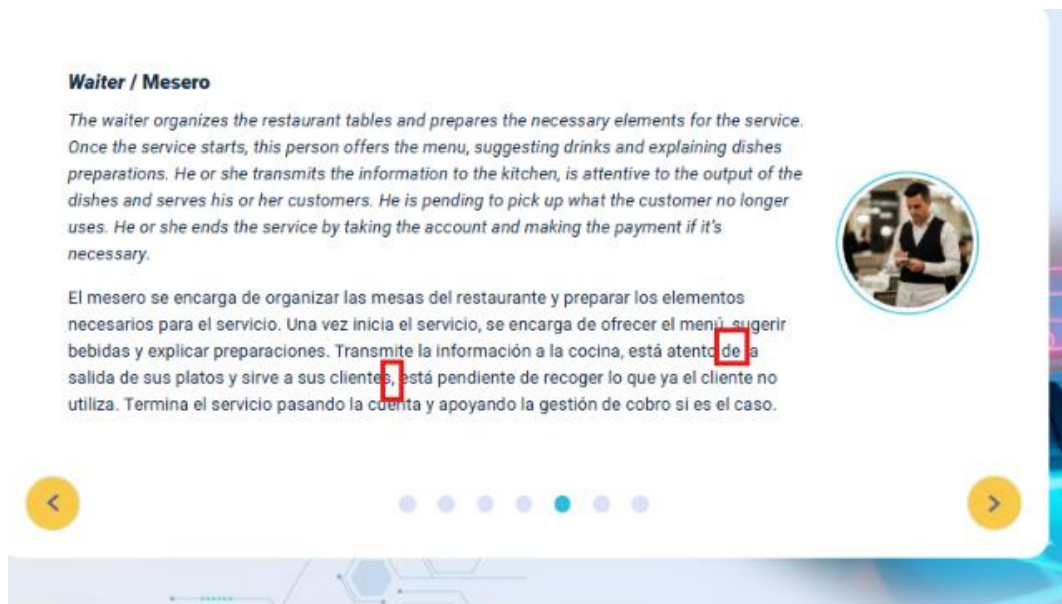
Ruta: 4.1 Positions, duties, responsibilities, profiles / Cargos, deberes, responsabilidades, perfiles



1.1.40. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir palabra y signos de puntuacion, primero cambiar “de” por “a”, segundó cambiar “,” por “;”.

Ruta: 4.1 Positions, duties, responsibilities, profiles / Cargos, deberes, responsabilidades, perfiles



1.1.41. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere verificar gramaticalmente las partes señaladas

Ruta: 4.1 Positions, duties, responsibilities, profiles / Cargos, deberes, responsabilidades, perfiles

Waiter / Mesero

The waiter organizes the restaurant tables and prepares the necessary elements for the service. Once the service starts, this person offers the menu, suggesting drinks and explaining dishes preparations. He or she transmits the information to the kitchen, is attentive to the output of the dishes and serves his or her customers. He is pending to pick up what the customer no longer uses. He or she ends the service by taking the account and making the payment if it's necessary.

El mesero se encarga de organizar las mesas del restaurante y preparar los elementos necesarios para el servicio. Una vez inicia el servicio, se encarga de ofrecer el menú, sugerir bebidas y explicar preparaciones. Transmite la información a la cocina, está atento de la salida de sus platos y sirve a sus clientes, está pendiente de recoger lo que ya el cliente no utiliza. Termina el servicio pasando la cuenta y apoyando la gestión de cobro si es el caso.



1.1.42. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, cambiar signo “,” por “;”.

Ruta: 4.1 Positions, duties, responsibilities, profiles / Cargos, deberes, responsabilidades, perfiles

Steward / Steward

His main responsibility is to maintain the cleanliness of the different areas of the kitchen, he must clean floors, walls, and counters. Also, he oversees washing glassware, crockery and cutlery. He manages the warehouses of kitchenware and supports the kitchen service.

Su principal responsabilidad es mantener la limpieza de las diferentes áreas de la cocina, debe limpiar suelos, paredes y mostradores. Además, supervisa el lavado de la cristalería, la vajilla y la cubertería. Gestiona los almacenes de menaje y apoya al servicio de cocina.



1.1.43. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, cambiar palabra “les” por “los”, segundo cambiar “por el” por “del”.

Ruta: 4.1 Positions, duties, responsibilities, profiles / Cargos, deberes, responsabilidades, perfiles

Host / Anfitrión

The host is responsible for welcoming customers, placing them at their table and offering the menu introducing the waiter who will serve them. This person does reservation control and the best use of the tables. Sometimes he or she also has the custody of coats and other objects left by the client while enjoying the service.

El anfitrión se encarga de dar la bienvenida a los clientes, ubicarlos en su mesa y presentarles la carta, a la vez que presenta al mesero que les atenderá. Es responsable por el control de las reservas y el mayor aprovechamiento de las mesas. En ocasiones, se encarga también de la custodia de abrigos y otros objetos dejados por el cliente mientras disfruta del servicio.



1.1.44. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere validar si en las partes señaladas aplica el signo “,”.

Ruta: 4.1 Positions, duties, responsibilities, profiles / Cargos, deberes, responsabilidades, perfiles

Host / Anfitrión

The host is responsible for welcoming customers, placing them at their table and offering the menu introducing the waiter who will serve them. This person does reservation control and the best use of the tables. Sometimes he or she also has the custody of coats and other objects left by the client while enjoying the service.

El anfitrión se encarga de dar la bienvenida a los clientes, ubicarlos en su mesa y presentarles la carta, a la vez que presenta al mesero que les atenderá. Es responsable por el control de las reservas y el mayor aprovechamiento de las mesas. En ocasiones, se encarga también de la custodia de abrigos y otros objetos dejados por el cliente mientras disfruta del servicio.



1.1.45. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se corregir, modificar palabra “sólo” por “solo”.

Ruta: 4.1 Positions, duties, responsibilities, profiles / Cargos, deberes, responsabilidades, perfiles

the owners, board of directors, management, and guests. This requires a well-organized staff, not only to prepare operational statistics, but also to help the general manager determine the effectiveness of each.

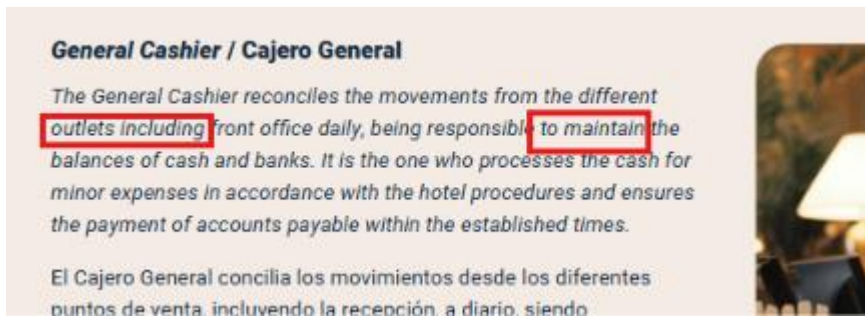
El contralor es responsable de la administración de los datos y la operación financiera de la propiedad, controla el gasto y el costo, diseña el plan de inversiones en conjunto con la gerencia, emite los informes financieros por departamento. Esta información debe estar disponible para los propietarios, la junta directiva, la administración y los huéspedes. Esto requiere un personal bien organizado, no sólo para preparar estadísticas operativas, sino también para ayudar al gerente general a determinar la eficacia de cada uno.



1.1.46. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere verificar la gramática de los siguientes textos.

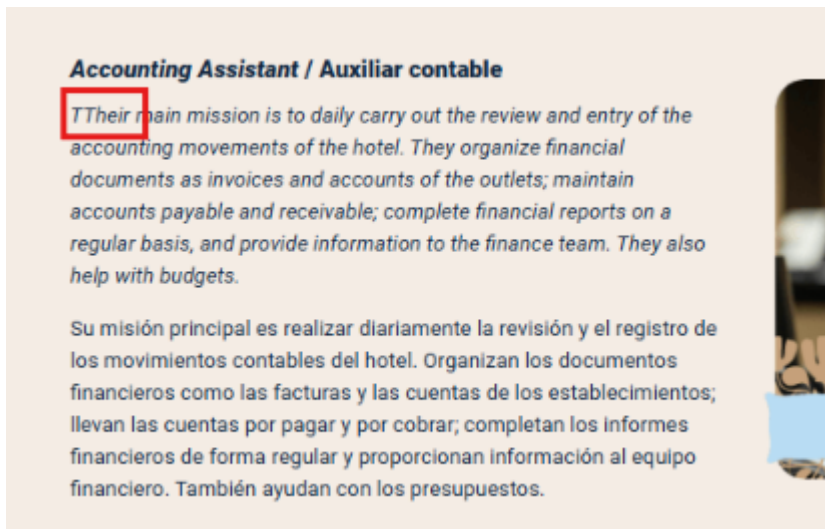
Ruta: 4.1 Positions, duties, responsibilities, profiles / Cargos, deberes, responsabilidades, perfiles



1.1.47. **Recurso: CF9 (HTML Y PDF)**

Hallazgo: se sudebe validar la palabra ya que debe ser “Their”.

Ruta: 4.1 Positions, duties, responsibilities, profiles / Cargos, deberes, responsabilidades, perfiles



1.1.48. **Recurso: CF9 (HTML Y PDF)**

Hallazgo: se debe corregir, debe ir en mayúscula la letra “M”.

Ruta: 4.1 Positions, duties, responsibilities, profiles / Cargos, deberes, responsabilidades, perfiles



This department may include professionals such as maintenance technicians, electricians, plumbers, painters, and supervisors. Their work helps maintain the quality and efficiency of hotel operations.

Below are some of the most common positions and functions within the Maintenance Department.

El Departamento de **mantenimiento** es responsable de garantizar el correcto funcionamiento, la seguridad y la conservación de las instalaciones, equipos y sistemas del hotel. Su principal objetivo es ofrecer espacios cómodos y seguros para huéspedes y personal mediante actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.

En este departamento pueden trabajar profesionales como técnicos de mantenimiento, electricistas, plomeros, pintores y supervisores. Su labor contribuye a mantener la calidad y eficiencia de las operaciones hoteleras.

A continuación, se presentan algunos de los cargos y funciones más comunes del departamento de mantenimiento.

1.1.49. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, debe ir en mayúscula la letra “M”.

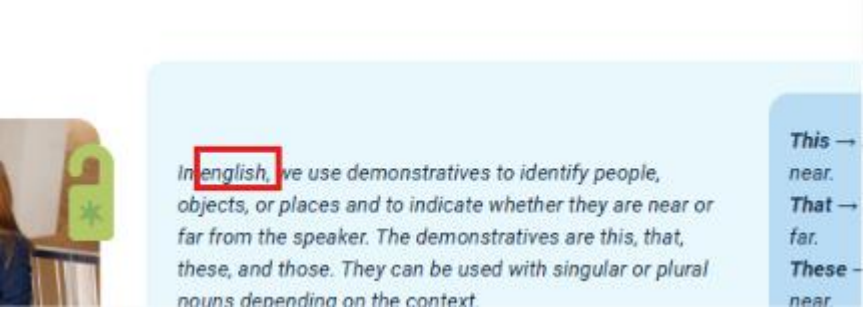
Ruta: 4.2 Jobs and professions in the tourism sector / Empleos y profesiones en el sector turístico



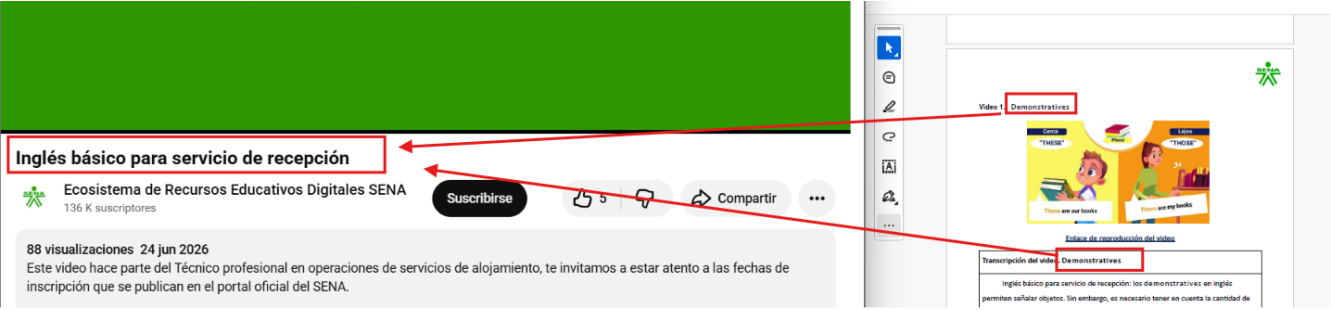
1.1.50. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, en inglés, los nombres de los idiomas siempre se escriben con mayúscula inicial

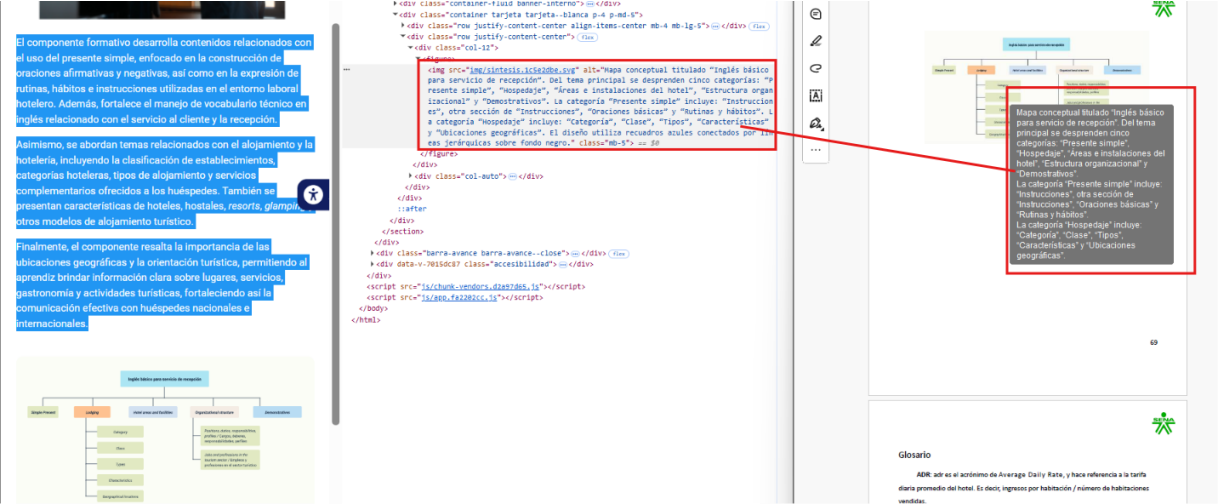
Ruta: 4.2 Jobs and professions in the tourism sector / Empleos y profesiones en el sector turístico

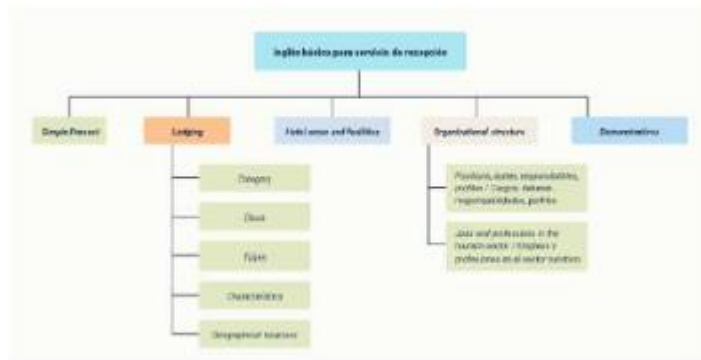


- 1.1.51. **Recurso: CF9 (HTML Y PDF)**
Hallazgo: se debe validar el correcto nombre en el video de YOUTUBE
Ruta: 5 Demonstratives / Demostrativos



- 1.1.52. **Recurso: CF9 (HTML Y PDF)**
Hallazgo: se debe validar ya que en el CFA el texto alternativo está incompleto y se debe mejorar la calidad de la imagen ya que se ve pixelada.
Ruta: 5 Demonstratives / Demostrativos





1.1.53. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir ya que la palabra debe ir solamente entre comillas "Expensive"

Ruta: actividad didáctica

¡Correcto! ¡Correcto! "Expensive" se utiliza para describir un hotel o servicio de alto costo.

Pregunta 1 de 10

Continuar

1.1.54. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: e debe agregar signos de exclamación ¡VUELVA A INTENTARLO!

Ruta: actividad didáctica

30 %

VUELVA A INTENTARLO.

Le recomendamos revisar nuevamente el componente formativo y reforzar los temas relacionados con presente simple, vocabulario hotelero y expresiones utilizadas en contextos de recepción y servicio al cliente.

1.1.55. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir el orden de las referencias ya que difieren.

Ruta: referencias bibliograficas.

British Council. (2015). *Aptis for Tourism Candidate Guide*. British Council. <https://www.britishcouncil.gr/sites/default/files/apts-for-tourism-candidate-guide.pdf>

British Council. (s. f.). *English for Tourism: Opening doors to Medellín*. British Council Colombia. <https://www.britishcouncil.co/en/about/success-stories/english-for-tourism>

Cambridge University Press. (2022). *Empower B1 Pre-Intermediate Student's Book*. Cambridge University Press.

Davis, T. (2021). *5 Main Regions of Colombia: A Guide To Planning Your Trip*. Kimkim. <https://www.kimkim.com/c/highlights-of-colombia-the-best-of-each-region>

Woodward Education. (2021). *This That These Those - Demonstrative Pronouns Demonstrative Adjectives*. Woodward English. https://www.grammar.cl/Notes/This_That_These_Those.htm

Referencias bibliograficas

Davis, T. (2021). *5 Main Regions of Colombia: A Guide To Planning Your Trip*. Kimkim. <https://www.kimkim.com/c/highlights-of-colombia-the-best-of-each-region>

Cambridge University Press. (2022). *Empower B1 Pre-Intermediate Student's Book*. Cambridge University Press.

British Council. (2022). *Aptis for Tourism Candidate Guide*. British Council. <https://www.britishcouncil.co/en/about/success-stories/english-for-tourism>

British Council. (s. f.). *English for Tourism: Opening doors to Medellín*. British Council Colombia. <https://www.britishcouncil.co/en/about/success-stories/english-for-tourism>

Woodward Education. (2021). *This That These Those - Demonstrative Pronouns Demonstrative Adjectives*. Woodward English. https://www.grammar.cl/Notes/This_That_These_Those.htm

Créditos

Nombre	Cargo	Centro de Formación y Regional
Claudia Mariana Gómez Pérez	Profesora de Inglés, Especialista en Inglés, Especialista en Inglés	Centro de Formación y Regional
Miguel de la Cruz Pineda	Responsable de la Unidad de	Centro de Formación y Regional

1.1.56. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, se deben usar los nombres de los cargos en femenino de las personas señaladas. "Experta temática", "Evaluadora instruccional", "Evaluadora de contenidos inclusivos y accesibles", "Validadora y vinculadora de recursos digitales"

Ruta: creditos

ECOSISTEMA DE RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES		
Claudia Johanna Gómez Pérez	Profesional 06 - Responsable del Ecosistema de Recursos Educativos Digitales (RED)	Centro Agroturístico - Regional Santander
Miguel de Jesús Paredes Maestre	Responsable de la línea de producción	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
CONTENIDO INSTRUCCIONAL		
Sandra Isabel Suárez Delgado	Experto temático	Centro de Gestión y Servicios
Harbey Castelblanco	Experto temático	Centro Nacional Colombo Alemán
Carolina Coca Salazar	Evaluador Instruccional	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
DISEÑO Y DESARROLLO DE RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES		
Andrés Felipe Herrera Roldán	Diseñador web	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Fabio Fonseca Argüelles	Desarrollador full stack	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Nelson Iván Vera Briceño	Animador y productor audiovisual	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
VALIDACIÓN RECURSO EDUCATIVO DIGITAL		
Luz Karime Amaya Cabra	Evaluador de contenidos inclusivos y accesibles	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Laura Daniela Burgos Rueda	Evaluador de contenidos inclusivos y accesibles	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Jonathan Adié Villafañe	Validador y vinculator de recursos digitales	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Karine Isabel Ospino Fritz	Validador y vinculator de recursos digitales	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico

1.1.57. Recurso: CF9 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se deben validar los nombres de los centros y agregar las Regionales a las cuales corresponde

Ruta: creditos

Miguel de Jesús Paredes Maestre	Responsable de la línea de producción	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
CONTENIDO INSTRUCCIONAL		
Sandra Isabel Suárez Delgado	Experto temático	Centro de Gestión y Servicios
Harbey Castelblanco	Experto temático	Centro Nacional Colombo Alemán
Carolina Coca Salazar	Evaluador Instruccional	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico

1.1.58. Recurso: CF9 (PDF)

Hallazgo: se debe crear marcadores conforme a la tabla de contenido

Ruta: marcadores

The screenshot displays a PDF viewer interface. At the top, a menu bar includes options like 'Herramientas', 'Editar', 'Convertir', 'Firma electrónica', and 'Buscar texto o herramientas'. On the left, a vertical toolbar contains icons for navigation and editing. The main content area shows a 'Tabla de contenido' (Table of contents) with the following items:

- Introducción
- 1. Simple Present / Presente simple
- 2. Lodging / Alojamiento
- 2.1. Category / Categoría
- 2.2. Class / Clase
- 2.3. Types / Tipología
- 2.4. Characteristics / Características
- 2.5. Geographical locations / Ubicaciones geográficas
- 3. Hotel areas and facilities / Áreas e instalaciones
- 4. Organizational structure / Estructura organizativa
- 4.1. Positions, duties, responsibilities, profile / Posiciones, deberes, responsabilidades, perfiles
- 4.2. Jobs and professions in the tourism sector / Empleos y profesiones en el sector turístico
- 5. Demonstratives / Demostrativos
- Síntesis
- Glosario

On the right side, there is a 'Marcadores' (Bookmarks) panel, which is currently empty. A red arrow points from the '2.1. Category / Categoría' entry in the table of contents to the bookmarks panel, indicating the intended action of creating a bookmark for this section.

HALLAZGOS_CF10_PROGRAMA_TITULADA “TÉCNICO PROFESIONAL EN OPERACIONES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO” 621602_1_VIRTUAL_1

Revisado por: Yeferson Barreto

Fecha de revisión: 07/07/2026

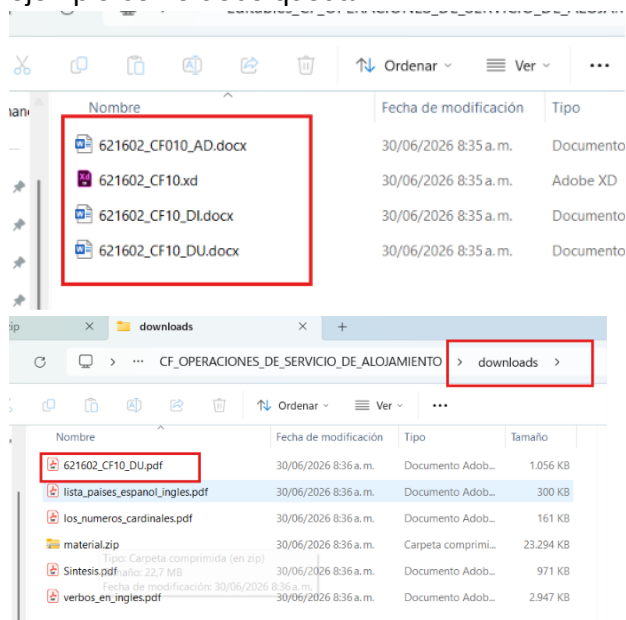
Reporte de hallazgos: 08/07/2026

Revisión de ajustes: XX/XX/2026

Aprobado: XX/XX/2026

1. Observaciones generales

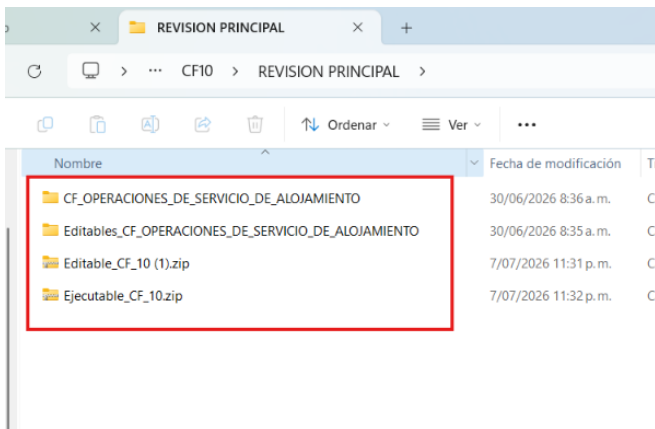
Se debe corregir el nombramiento de los archivos de la carpeta “Fuentes y Download”, se anexa el ejemplo como debe quedar.



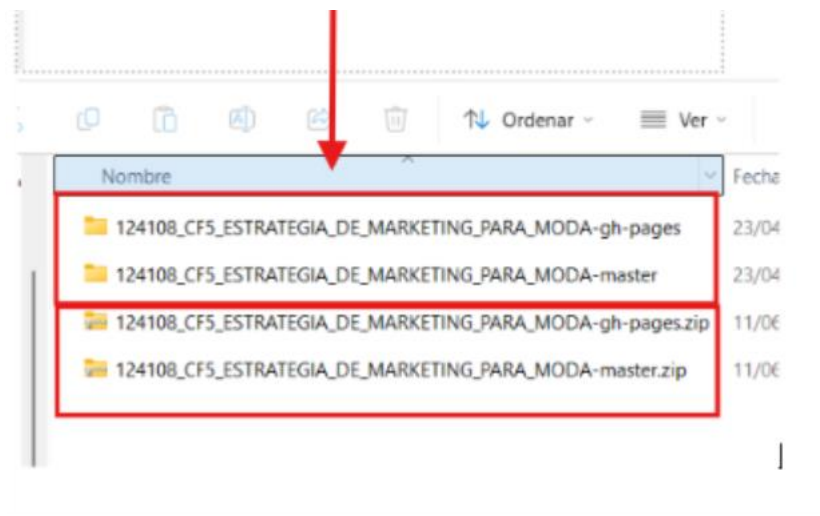
EJEMPLO:

 CFx_CodPrograma_DU.docx

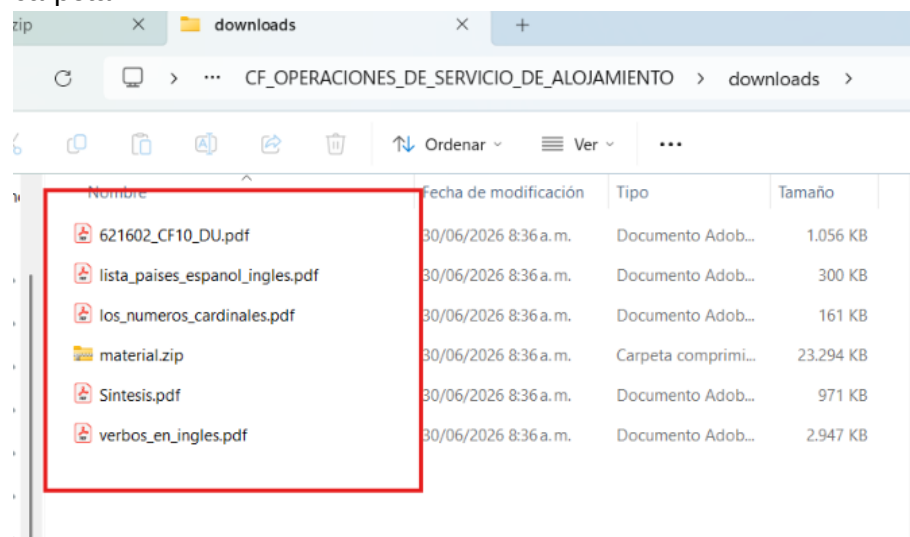
- Se sugiere que se siga manejando el orden de los nombres de los archivos de tal manera que sean fáciles de reconocer.



EJEMPLO:



- Se debe crear una carpeta que se llame “Anexos” el cual debe ir la síntesis y los demás documentos que sirven como guía para el aprendiz, el DU debe quedar por fuera de dicha carpeta.



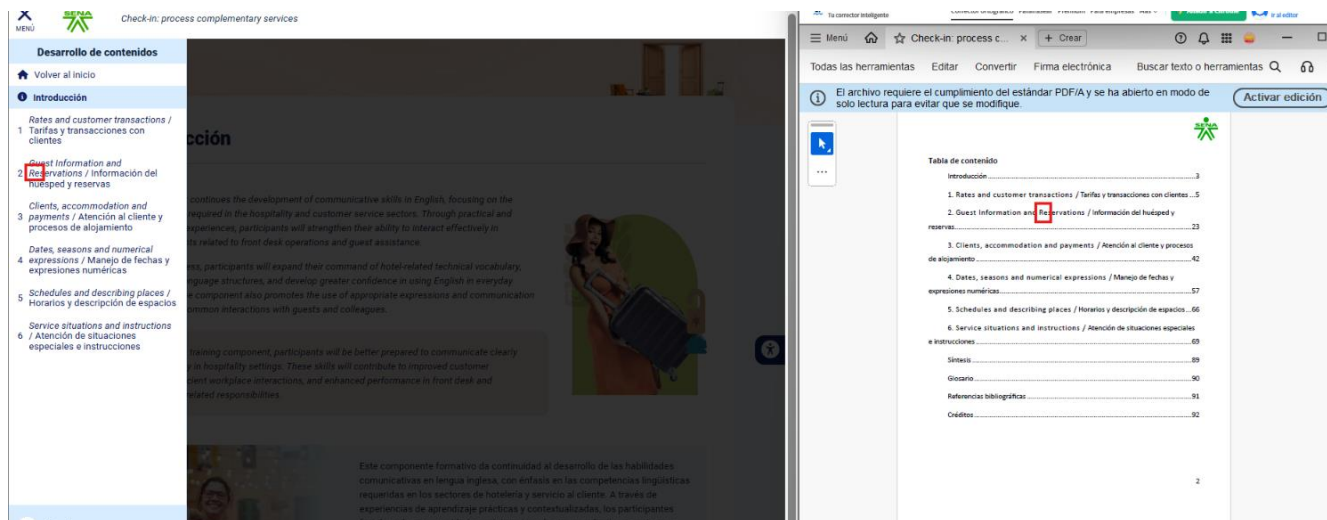
Componente formativo 10

1.1. Observaciones

1.1.1. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, solo debe ir en mayúscula cuando son nombres propios o inicia un título o texto.

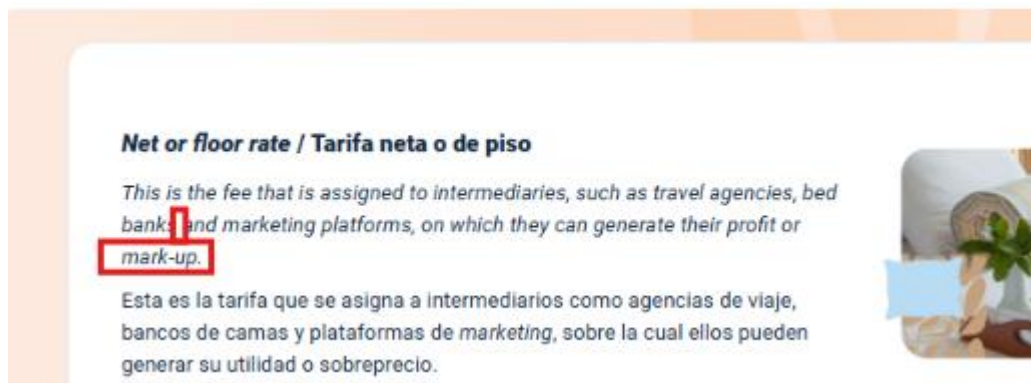
Ruta: tabla de contenido



1.1.2. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere validar primero si se debe poner signo “,” segundo si se quita el “-” de la palabra “mark-up”.

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes



1.1.3. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere validar primero y segundo si se debe poner signo “,” tercero si se pone conector “not an”.

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes

Confirmed rate / Tarifa confirmada

It is the rate that was informed to the client at the time of booking. When the guest arrives, there is not available room according to the confirmed rate, another one of better category is usually given for the same price, which means doing an upgrade.

Es la tarifa que se le informó al cliente al momento de la reserva. Si al llegar el huésped no hay disponible una habitación acorde con la tarifa confirmada, se suele dar otra de mejor categoría por el mismo precio, lo que

1.1.4. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere validar si la palabra señalada es la correcta o se puede cambiar por “that”

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes

es

They are discounts which are applied for hotel promotion purposes, following some policies and restrictions. Example: non-refundable rates, children under 12 do not pay, pay 3 nights and stay 4.

Son los descuentos que se aplican para fines de promoción del hotel, siguiendo unas políticas y restricciones. Ejemplo: tarifas no reembolsables, menores de 12 años no pagan, pague 3 noches y hospédese 4.

1.1.5. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere validar si se cambian signos de puntuación, primero cambiar “,” por “;”, segundo quitar “,”.

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes

Promotional rates / Tarifas promocionales

BAR Rate / Tarifa BAR

Group rates / Tarifa grupo o evento

Long stay rate / Tarifa larga estadía

Packages or plans / Paquetes o planes

With the increase in distribution channels, there was a time when the hotelier lost control over his price. It was common to see clients arriving at the hotel who had found, through an intermediary, a lower rate than the one offered directly by the hotel. To solve this problem, strengthen direct sales, and increase rate transparency, hoteliers began to publish the BAR (Best Available Rate) on their websites. The Best Available Rate guarantees that a lower rate will not be found in any distribution channel. The management of this type of rate is not only about price, but also about the value of the rate.

Con el aumento de los canales de distribución, hubo un momento en que el hotelero perdió el control sobre su precio. Era usual que llegaran clientes al hotel que habían encontrado, a través de un intermediario, una tarifa inferior que la ofrecida directamente por el hotel. Para dar solución a esta problemática, fortalecer la venta directa y aumentar la transparencia de las tarifas, los hoteleros comenzaron a publicar en sus webs la BAR (Best Available Rate, en inglés). La mejor tarifa disponible garantiza que no se va a encontrar una tarifa inferior en ningún canal de distribución. El manejo de este tipo de tarifas no tiene que ver solo con precio, sino con el valor de la tarifa.

1.1.6. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se corregir, poner conector “con el precio”.

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes

about price, but also about the value of the rate.

Con el aumento de los canales de distribución, hubo un momento en que el hotelero perdió el control sobre su precio. Era usual que llegaran clientes al hotel que habían encontrado, a través de un intermediario, una tarifa inferior que la ofrecida directamente por el hotel. Para dar solución a esta problemática, fortalecer la venta directa y aumentar la transparencia de las tarifas, los hoteleros comenzaron a publicar en sus webs la BAR (*Best Available Rate*, en inglés). La mejor tarifa disponible garantiza que no se va a encontrar una tarifa inferior en ningún canal de distribución. El manejo de este tipo de tarifas no tiene que ver solo **con precio** sino con el valor de la tarifa.

1.1.7. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere validar si se pone conector “with **its**” en la parte señalada

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes

tional rates / Tarifas promocionales

ite / Tarifa BAR

rates / Tarifa grupo o evento

tay rate / Tarifa larga estadia

es or plans / Paquetes o planes

Packages are a way to market hotel products, to provide customers with more services, for more attractive prices. It can be packaged with own or third-party products. Example: wedding night plan, package with food and tour included.

Los paquetes son una forma de comercializar productos hoteleros, para brindar a los clientes más servicios, por precios más atractivos. Se puede empaquetar con productos propios o de terceros. Ejemplo: plan noche de bodas, paquete con alimentación y excursiones incluidas.

1.1.8. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, se debe poner en minúscula la palabra “rate”

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes

Promotional rates / Tarifas promocionales

BAR Rate / Tarifa BAR

Group rates / Tarifa grupo o evento

Long stay rate / Tarifa larga estadia

Packages or plans / Paquetes o planes

Pe

se

pn

Lo

br

en

bc

1.1.9. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, se debe aplicar viñetas

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes / pag 10 y 11

productos propios o de terceros. Ejemplo: plan noche de bodas, paquete con alimentación y excursiones incluidas.

Many elements influence the rate setup:

Hotel category.
Type of hotel.
Season.
Day of the week.
Stay Length.
Hotel location.

10



Location within the hotel.
Room type.
Meal plan.
Discounts.
Individual or group client.

Muchos elementos influyen en la configuración de las tarifas:

Categoría del hotel.
Tipo de hotel.
Temporada.
Día de la semana.
Duración de la estancia.
Ubicación del hotel.
Ubicación dentro del hotel.
Tipo de habitación.
Plan de comidas.
Descuentos.
Cliente individual o grupal.

1.1.10. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere validar si se cambia “beside” por “in addition”

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes

Meal plans / Planes de alimentación

Hotels offer plans **beside** to the accommodation, with the purpose of promoting the second line of the hotel industry, which is the sale of food and beverage services.

Los hoteles ofrecen planes junto al alojamiento con el propósito de promover el segundo renglón de la industria hotelera, que es la venta de servicios de alimentos y bebidas.

Generally, hotels offer the client several plans that are determined by the basic price of the room and the most suitable food option for the client.

Generalmente, los hoteles ponen a disposición del cliente varios planes, que están determinados por el precio básico de la habitación y la opción de alimentación más adecuada para el cliente.

/ Existen diferentes tipos de planes

1.1.11. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere validar, las partes señaladas deben estar en minúscula.

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes



American plan

Includes room rate plus American breakfast + Lunch + Dinner.

Modified American Plan (PAM): It includes the room and two meals a day, usually breakfast and one of the meals (lunch or dinner).

Plan Americano

Incluye la habitación y tres alimentos.

Plan Americano Modificado (PAM): Incluye la habitación y dos alimentos diarios, generalmente el desayuno y una de las comidas (almuerzo o cena).



All Inclusive

Includes room rate plus American breakfast + Lunch + Dinner.

Plan todo incluido

Incluye tarifa de habitación, desayuno, almuerzo y comida, y actividades programadas.



Bed & breakfast

Includes room rate plus Full breakfast.

Bed & Breakfast

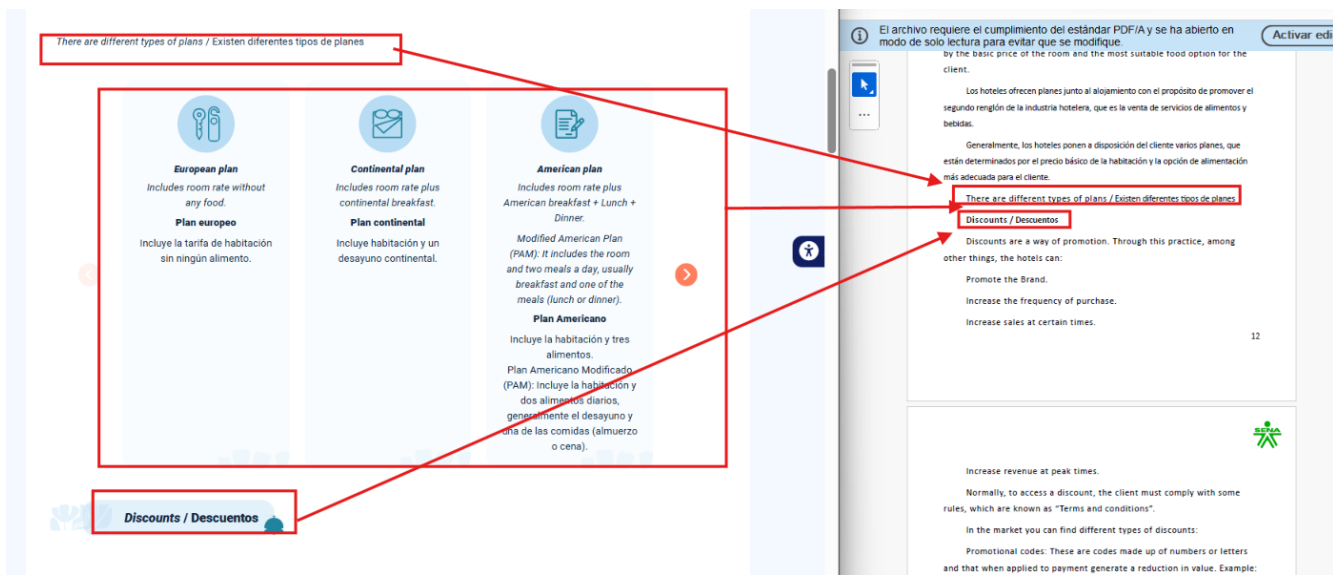
Incluye Cama y Desayuno.

Ofrecen habitación con desayuno completo.

1.1.12. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere corregir, falta información en el CFA que si esta en el CF

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes



1.1.13. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere validar, primero y segundo si se debe poner signo “,”, tercero se debe cambiar “x” por “for”.

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes

• Increase the frequency of purchase.
• Increase sales at certain times.
• Increase revenue at peak times.

Normally, to access a discount, the client must comply with some rules, which are known as “Terms and conditions”.

In the market you can find different types of discounts:

Promotional codes: these are codes made up of numbers or letters and that when applied to payment generate a reduction in value. Example: “GET10”. The instruction would show something like: “By entering the code, get a 10 % discount on selected items.”

Discount plans: here the discount promotes packaged products: Stay 3 nights x \$300 and get all meals for free.

1.1.14. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe verificar, si bien hay una diferencia entre las normas del español y del inglés:

En español (RAE): el símbolo % se escribe separado por un espacio de la cifra: 100 %.

En inglés (la mayoría de los manuales de estilo, como APA, Chicago y publicaciones técnicas): el símbolo % y \$ suele escribirse pegado al número: 100% y \$300

Por consiguiente, se sugiere que en los textos en ingles el símbolo “% y \$” debe ir pegado al número.

Ruta: **TODO EL COMPONENTE FORMATIVO**

Conditions

In the market you can find different types of discounts:

- Promotional codes:** these are codes made up of numbers or letters and that when applied to payment generate a reduction in value. Example: "GET10". The instruction would show something like: "By entering the code, get a 10 % discount on selected items."
- Discount plans:** here the discount promotes packaged products: Stay 3 nights x \$300 and get all meals for free.
- Discounts on nights:** this type of discount is intended to increase occupancy on dates with low demand: Pay 3 nights' accommodation and get the fourth night for free.
- Direct discounts:** this type of discount uses the strategy of showing the discount and the original price crossed out, to give the customer the perception that they are benefiting. Before \$ 230,000 - Today \$ 18,500. Save 25 %

Los descuentos son una forma de promoción. Por medio de esta práctica, se logra, entre otras cosas:

1.1.15. **Recurso: CF10 (HTML Y PDF)**

Hallazgo: se debe corregir, se debe unificar y poner viñetas en el CFA como esta en el CF.

Ruta: **1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes**

Discounts are a way of promotion. Through this practice, among other things, the hotels can:

- Promote the Brand.
- Increase the frequency of purchase.
- Increase sales at certain times.
- Increase revenue at peak times.

Normally, to access a discount, the client must comply with some rules, which are known as "Terms and conditions".

In the market you can find different types of discounts:

- Promotional codes:** these are codes made up of numbers or letters and that when applied to payment generate a reduction in value. Example: "GET10". The instruction would show something like: "By entering the code, get a 10 % discount on selected items."
- Discount plans:** here the discount promotes packaged products: Stay 3 nights x \$300 and get all meals for free.

más adecuada para el cliente.

There are different types of plans / Existen diferentes tipos de planes

Discounts / Descuentos

Discounts are a way of promotion. Through this practice, among other things, the hotels can:

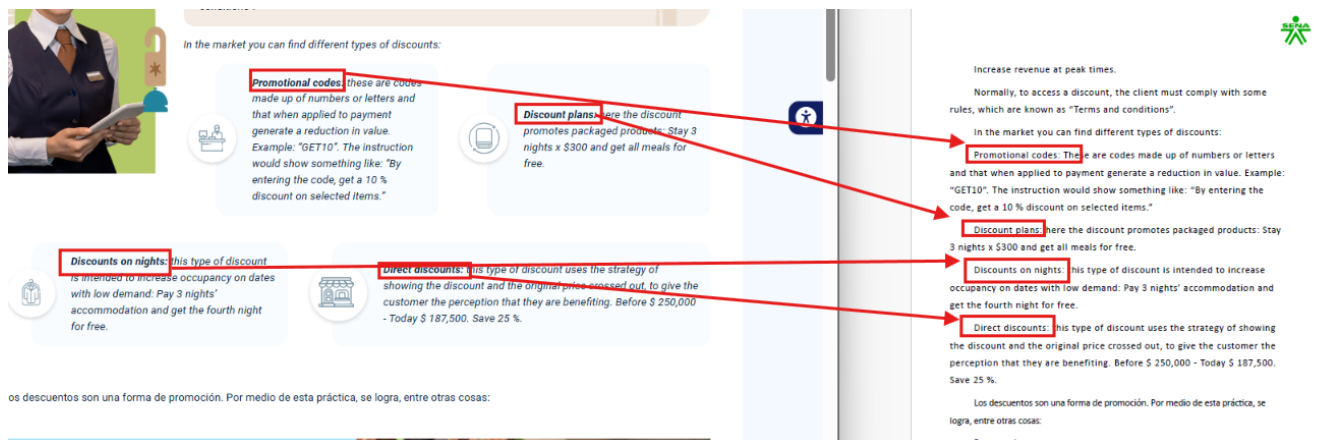
- Promote the Brand.
- Increase the frequency of purchase.
- Increase sales at certain times.
- Increase revenue at peak times.

Normally, to access a discount, the client must comply with some rules, which are known as "Terms and conditions".

1.1.16. **Recurso: CF10 (HTML Y PDF)**

Hallazgo: se debe corregir, se sugiere poner viñetas y en negrita para distinguir las definiciones en los recuadros, al igual de poner en minúsculas las palabras después del signo “.”

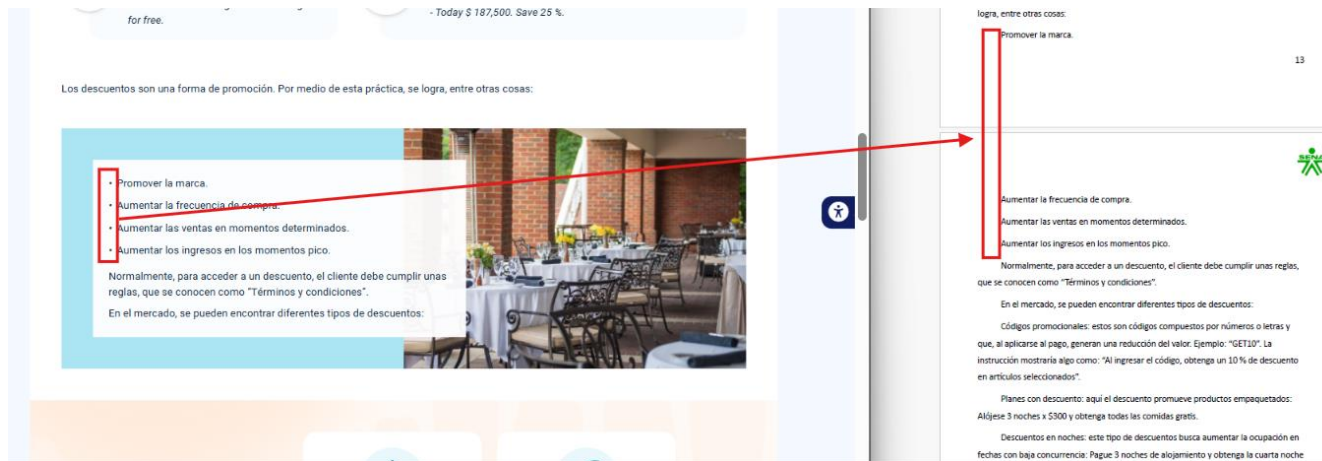
Ruta: **1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes**



1.1.17. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, se debe unificar y poner viñetas en el CFA como esta en el CF.

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes



1.1.18. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir el signo "\$" debe ir pegado al número, la palabra "hoy" y "pague" deben iniciar en minúscula.

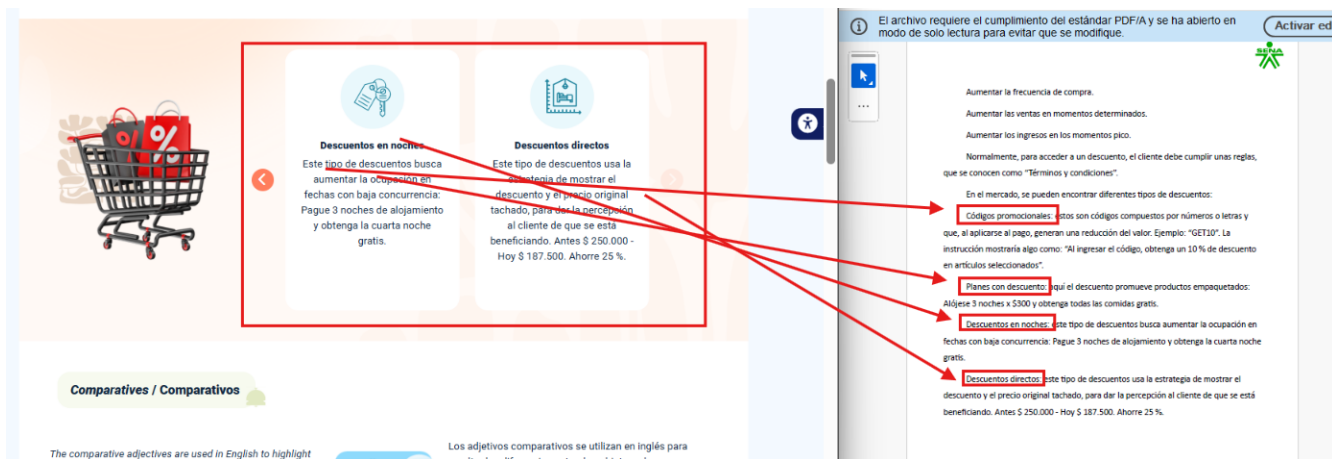
Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes



1.1.19. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, se sugiere poner viñetas y en negrita para distinguir las definiciones en los recuadros.

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes



1.1.20. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe validar si es la manera correcta de plasmar los enlaces según como lo establece la guía de accesibilidad.

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes

videos complementan la información presentada y favorecen una comprensión más profunda de los contenidos.

Lección 1: <https://www.youtube.com/watch?v=cBytkyISufw&t=169s>

Lección 2: <https://www.youtube.com/watch?v=eA46BhGhp9Q>

Lección 3: <https://www.youtube.com/watch?v=YWLCZU5Jsbc>

Lección 4: <https://www.youtube.com/watch?v=pl9GTpe9UDo&t=4s>

Lección 5: <https://www.youtube.com/watch?v=7ImjKN6Sh4s>

Lección 6: https://www.youtube.com/watch?v=TEHj5a1n_Z8

Adjectives

Adjectives are words that qualify, providing additional information or expressing qualities of a noun. There are several kinds of adjectives.

Ejemplo:

3) Hipervínculos y enlaces:

- Si el diseño web contiene hipervínculos o enlaces, transcriba el texto de anclaje y la URL correspondiente en el documento Word.
- Asegúrese de que los enlaces sean descriptivos y proporcionen información clara sobre su destino.

1.1.21. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, poner signo “,” en la parte señalada.

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes

Adjectives

Adjetivos

Adverbs

Adverbios

Los adverbios son palabras que complementan un verbo, un adjetivo u otro adverbio. Estos complementan el significado del verbo que modifican, indicando la forma, la frecuencia o el lugar donde suceden las cosas.

Adjectives

Adjetivos

Adverbs

Adverbios

Adverbs are words that complement a verb, an adjective, or another adverb. These complement the meaning of the verb that they modify, indicating the form, the frequency, or the place where things happen.

1.1.22. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere validar, primero si se debe poner “to describes” y segundo cambiar “compare” por “compared”.

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes

Superlatives / Superlativos

The adjective when is used in the superlative form **describes** an object that is at the upper or lower end of a quality. Like the comparative, it is used in sentences in which a subject is **compare** to a group, according to the following structure:

Noun (subject) + verb + the + adjective in superlative degree + noun (object).

Examples:

Peter + is + the + highest + of the classroom.



1.1.23. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe validar si es la manera correcta de plasmar los enlaces según como lo establece la guía de accesibilidad.

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes

La siguiente serie de videos complementa la información presentada en esta experiencia de aprendizaje y aporta elementos adicionales para profundizar en los temas abordados.

Lección 1: <https://www.youtube.com/watch?v=WAlXkZx78GQ&t=36s>

Lección 2: <https://www.youtube.com/watch?v=a-GEQiqDnKY>

Lección 3: <https://www.youtube.com/watch?v=5xISUPczYFY>

Lección 4: https://www.youtube.com/watch?v=enOO_V5H5sU

Lección 5: <https://www.youtube.com/watch?v=fJnnhyDM6f4>

Lección 6: <https://www.youtube.com/watch?v=HCyYePYxyOI>

Lección 7: <https://www.youtube.com/watch?v=2foHlsDlqyk>

Numbers / Números

Knowing how to express numbers in English is an important skill at

Ejemplo:

3) Hipervínculos y enlaces:

- Si el diseño web contiene hipervínculos o enlaces, transcriba el texto de anclaje y la URL correspondiente en el documento Word.
- Asegúrese de que los enlaces sean descriptivos y proporcionen información clara sobre su destino.

1.1.24. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir el CF habla de un video, pero el botón de acción dice descargar, y en el CFA no está la información señalada, se sugiere anexar texto que diga: para conocer más sobre números cardinales consulte el archivo **los_numeros_cardinales.pdf** que esta ubicado en la carpeta anexos.

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes

The screenshot shows a web browser window with a document titled "Los números cardinales". The document contains a video player with a "Descargar" button. Below the video player, there is a section titled "Expressing quantities in English / Expresando cantidades en inglés" with an example of how to express amounts in English. The document also includes a table of cardinal numbers.

Cardinal number		
Symbol	Notation	Translation
1	one	uno
2	two	dos
3	three	tres
4	four	cuatro
5	five	cinco
6	six	seis
7	seven	siete
8	eight	ocho

Cardinal number		
Symbol	Notation	Translation
1st	first	primero
2nd	second	segundo
3rd	third	tercero
4th	fourth	cuatro
5th	five	cinco
6th	six	seis
7th	seventh	séptimo
8th	eighth	octavo

1.1.25. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, primero poner signo “,”, segundo la palabra “serían” lleva tilde, tercero el signo “\$” va junto con el numero.

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes

Expressing quantities in English / Expresando cantidades en inglés

In customer service, hospitality, and administrative settings, you may need to express amounts when referring to bills, accounts, prices, or payments. The following examples illustrate how amounts can be expressed correctly in English.

Example:

Mr. Pedroza, your total account is \$254.325 Colombian pesos (two hundred and fifty-four thousand three hundred and twenty-five Colombian pesos).

It would be \$72,66 dollars (seventy-two dollars and sixty-six cents).

En contextos de atención al cliente, hospitalidad y servicios administrativos, es posible que deba expresar cantidades al referirse a cuentas, precios, facturas o pagos. Los siguientes ejemplos muestran cómo pueden expresarse correctamente las cantidades en inglés.

Ejemplo:

Sr. Pedroza, su cuenta total es \$254.325 pesos colombianos (doscientos cincuenta y cuatro mil trescientos veinticinco pesos colombianos).

Serian \$ 72,66 dólares (setenta y dos dólares con sesenta y seis centavos).



Se invita a revisar el siguiente video para complementar la información.

Consultar video

1.1.26. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe validar si es la manera correcta de plasmar los enlaces según como lo establece la guía de accesibilidad.

Ruta: 1 Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes

Ejemplo:

3) Hipervínculos y enlaces:

- Si el diseño web contiene hipervínculos o enlaces, transcriba el texto de anclaje y la URL correspondiente en el documento Word.
- Asegúrese de que los enlaces sean descriptivos y proporcionen información clara sobre su destino.

1.1.27. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere validar si el texto señalado “are referred” se debe cambiar por “refer”

Ruta: 2 Guest Information and Reservations / Información del huésped y reservas



Titles / Títulos

When talking about titles in English, we refer to the formality with which people are treated according to gender. There are titles of common use and formal titles, which sometimes are referred to the professions and others to the nobility.

Cuando se habla de títulos en inglés, se hace referencia a la formalidad con la que se trata a las personas según el género. Hay títulos de uso común y títulos formales, que a veces se refieren a las profesiones y otros a la nobleza.

1.1.28. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, primero poner signo “,”, segundo la palabra “reyes” debe ir en minúscula ya que no se refiere a un nombre propio según el contexto, tercero cambiar la palabra “embajadores” por “embajadores”, cuarto quitar signo “,”.

Ruta: 2 Guest Information and Reservations / Información del huésped y reservas



Honorable: it is used for judges, mayors, and magistrates in some countries. (Martin, 1990).

Ahora refiriéndose a los títulos formales, estos deben ser utilizados con personas que poseen una dignidad, como reyes, reinas, embajadores, presidentes. En ese caso se utiliza:

Majestad: es el título utilizado para dirigirse a los monarcas (los Reyes y sus consortes). Se utiliza precedido por “Su”.

Alteza Real: es el título utilizado para dirigirse a los miembros de las familias reales, por lo general, príncipes o princesas y sus consortes. Es utilizado precedido por “Su”.

Señor: use este título para varones masculinos, vizcondes, condes y marqueses, así como para algunos de sus hijos.

Dama: se usa para dirigirse a las compañeras con el rango de baronesa, vizcondesa, condesa y marquesa, o a las esposas de hombres que tienen los títulos equivalentes.

Excelencia: este es un título de honor dado a ciertos altos funcionarios, como gobernadores, embajadores, realeza, nobleza, obispos y arzobispos católicos romanos (precedidos por “Su”).

Honorable: se utiliza para jueces, alcaldes y magistrados en algunos países.

2

1.1.29. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere validar primero si se debe quitar el signo “,”, segundo se debe cambiar “Dr.” por “Dr.:”.

Ruta: 2 Guest Information and Reservations / Información del huésped y reservas

Paso 3

Finally, there are academic titles, that are used to recognize people with high educational degrees or positions. The most used are:

Dr. (abbreviation for doctor) for the holder of a doctoral degree (e.g., PhD, MD) and for medical practitioners, dentists, and veterinary surgeons.

Professor: for a person who holds the academic rank of professor in a university or other institution.

Chancellor: for the chancellor of a university.

Principal, President, Master, Warden, Dean, Regent, Director, or Chief Executive: as appropriate for heads of colleges at the universities.

Por último, están los títulos académicos, que se utilizan para reconocer a personas con altos títulos o cargos educativos. Los más utilizados son:



1.1.30. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe cambiar “Dr.” por “Dr.:”.

Ruta: 2 Guest Information and Reservations / Información del huésped y reservas

3

the universities.

Por último, están los títulos académicos, que se utilizan para reconocer a personas con altos títulos o cargos educativos. Los más utilizados son:

Dr. (abreviatura de doctor) para el poseedor de un título de doctorado (por ejemplo, PhD, MD) y para médicos, dentistas y veterinarios.

Profesor: para una persona que tiene el rango académico de profesor en una universidad u otra institución.

Canciller: para el canciller de la universidad.

Director, Presidente, Maestro, Alcalde, Decano, Regente, Rector, Director Ejecutivo: según corresponda, para los directivos de las universidades.



1.1.31. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere validar primero si se debe quitar el signo “,”, segundo se debe cambiar “Dr.” por “Dr.:”.

Ruta: 2 Guest Information and Reservations / Información del huésped y reservas

Reservations / Reservas



A reservation is the beginning of the agreement between the hotel and a natural or legal person, which results in the accommodation contract, in which the former undertakes to provide the accommodation service under specified characteristics and the latter undertakes to use this service on the agreed date, making a payment for it. Based on this concept, there are some types of reservations in the hotel environment, such as:

Una reserva es el inicio del acuerdo entre el hotel y una persona física o jurídica, que da lugar al contrato de alojamiento, en el que el primero se compromete a prestar el servicio de alojamiento bajo características específicas y el segundo se compromete a utilizar este servicio en la



1.1.32. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, el numero va junto al símbolo.

Ruta: 2 Guest Information and Reservations / Información del huésped y reservas

Waiting list booking / Reserva en lista de espera

When a particular date is fully sold, i.e., occupancy for that night is projected at one hundred percent **100 %** of the rooms. In this case the hotel, according to its policy, can receive additional reservations, which will go to a waiting list. In practice, this means that, if any of the previously registered reservations are not submitted, the reservations on the waiting list will come in to replace those reservations.

Cuando una fecha en particular se vende por completo, es decir, la ocupación para esa noche se proyecta en cien por ciento (100 %) de las habitaciones. En este caso, el hotel, de acuerdo con sus políticas, puede recibir reservas

1.1.33. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, el video del enlace en el CF no pertenece al que aparece en el CFA.

Ruta: 2 Guest Information and Reservations / Información del huésped y reservas

The following video presents the reservation process and highlights key aspects to consider when making and managing reservations in a hospitality context.

A continuación, se presenta un video sobre el proceso de reservación, en el que se destacan aspectos clave para la realización y gestión de reservas en el contexto hotelero.

Consultar video

Conditions / Condiciones

any commercial agreement, the reservation is governed by conditions. These change according to the policy established at the hotel.

Como cualquier acuerdo comercial, la reserva se rige por algunas condiciones. Estas cambian de acuerdo con la política establecida por el hotel.

Las condiciones o características más relevantes que debe tener la reserva son:

- Fecha de llegada.
- Fecha de salida.
- Tarifa confirmada.
- Inclusiones y no inclusiones de la tarifa

Video 1. Reservations - reservaciones

Transcripción del video. Reservations - reservaciones

Hotel SENA, good morning. Carolina speaking, may I help you?

¿Seguro que sabes deletrear en inglés? - El Alfabeto fonético

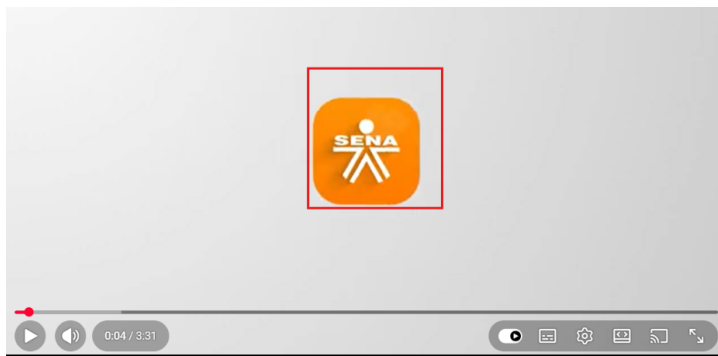
Amigos Ingleses 1,39 M de suscriptores **Suscribirse** 12 K **Compartir** **Preguntar**

216 K visualizaciones hace 9 años
Keep practising your English everyday!
Audiolibro en inglés gratis <http://www.amigosingleses.com/audible> ...más

1.1.34. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe actualizar cortinas a las actuales que maneja el SENA y en la descripción del video no debe haber enlaces de sofía.

Ruta: 2 Guest Information and Reservations / Información del huésped y reservas



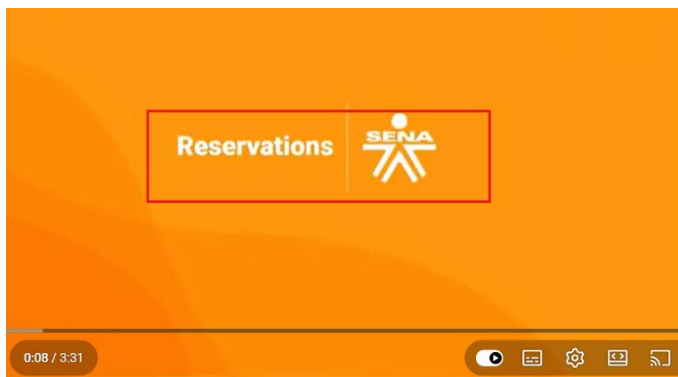
Reservations - reservaciones

Ecosistema de Recursos Educativos Digitales SENA
136 K suscriptores

Suscribirse 10 10 Compartir ...

863 visualizaciones hace 4 años

Este video hace parte del Técnico Servicio de Recepción Hotelera. Para ver todo el programa de formación te invitamos a estar atento a las fechas de inscripción en <http://oferta.senasofiaplus.edu.co/so...> [Más](#)



Reservations - reservaciones

Ecosistema de Recursos Educativos Digitales SENA
136 K suscriptores

Suscribirse 10 10 Compartir ...

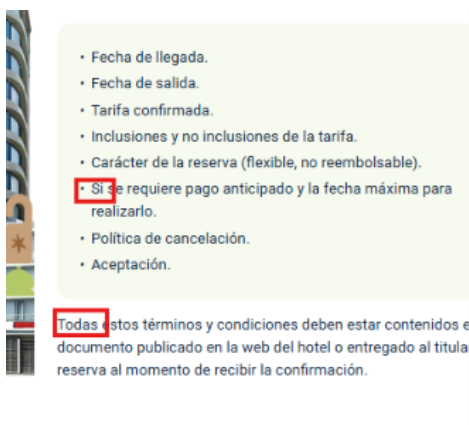
863 visualizaciones hace 4 años

Este video hace parte del Técnico Servicio de Recepción Hotelera. Para ver todo el programa de formación te invitamos a estar atento a las fechas de inscripción en <http://oferta.senasofiaplus.edu.co/so...> [Más](#)

1.1.35. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, primero la palabra “Sí” lleva tilde, segundo cambiar palabra “Todas” por “Todos”.

Ruta: 2 Guest Information and Reservations / Información del huésped y reservas



1.1.36. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere verificar si se debe cambiar la palabra “to clarify” por “at clarifying”
Ruta: 2 Guest Information and Reservations / Información del huésped y reservas

 **Policies / Políticas** 



They are agreements established by management between the guest and the establishment and are aimed to clarify the conditions of service provision and the rules of behavior within the establishment. These rules are mentioned on the registration card that the guest signs at the check-in time. In addition to this, a copy of the rules and regulations should also be arranged in all rooms and posted on the website so that guests read and understand the management policies. This may also include local government policies that have to be followed by the guest.

The most common policies and rules are:

1.1.37. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, cambiar signo “,” por “;”.

Ruta: 3 Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y procesos de alojamiento

A continuación, se presentan algunos de los tipos de huéspedes más comunes en la industria de la hospitalidad.

	<i>They are customers who travel for work or business reasons, their stay usually does not exceed one week. They tend to be very demanding with service and are usually less price sensitive.</i>
lad	<i>Son los clientes que viajan por motivos de trabajo o negocios, su permanencia generalmente no excede una semana. Suelen ser muy exigentes con el servicio, y por lo general son menos sensibles al precio.</i>
	
Diplomáticos - gobierno	
	

1.1.38. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, primero y segundo poner signo “,”, tercero la palabra “Boomer” debe ir con fuente itálica ya que es un anglicismo.

Ruta: 3 Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y procesos de alojamiento

Older adults who, due to their availability of time and resources, generally travel for leisure purposes. They are known as the "Boomer" generation.

Los adultos mayores que por su disponibilidad de tiempo y recursos viajan generalmente con fines de esparcimiento. Se les conoce como la generación "Boomer".

1.1.39. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, poner signo "." En la parte señalada.

Ruta: 3 Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y procesos de alojamiento

A continuación, se presentan algunos de los tipos de huéspedes más comunes en la industria de la hospitalidad.

ate / Corporativo

citizens / Tercera edad

s / Familias

ats – government / Diplomáticos - gobierno

/ Grupos

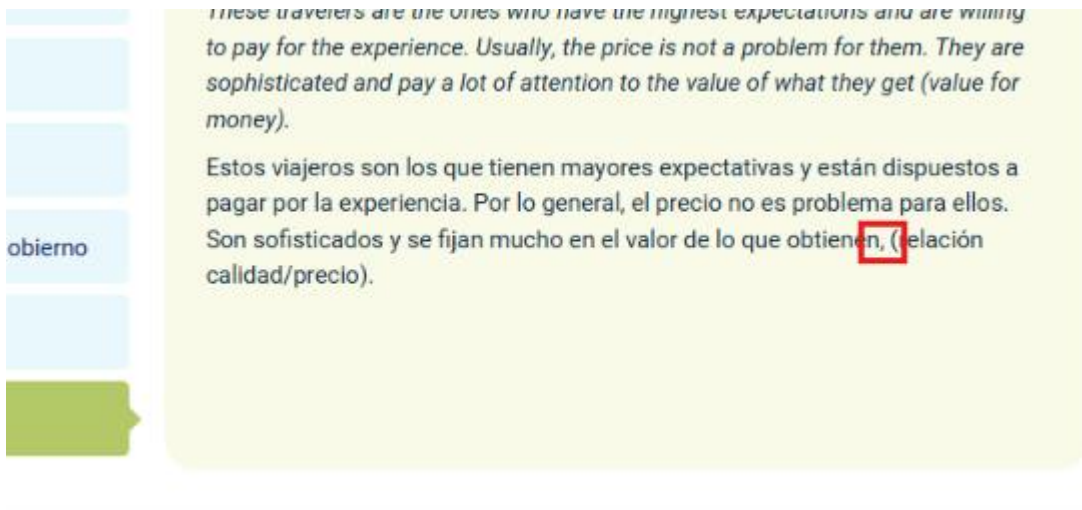
This type of guests is a congregation of people traveling on the same dates and with similar travel motivations (a convention, a tour, etc.) They have certain specific treatments and services common to all of them.

Esta tipología de huéspedes es una congregación de personas que viajan en las mismas fechas y con motivaciones de viaje similares (una convención, un tour, etc.). Poseen ciertos tratamientos y servicios específicos comunes a todos ellos.

1.1.40. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, quitar signo "," en la parte señalada.

Ruta: 3 Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y procesos de alojamiento



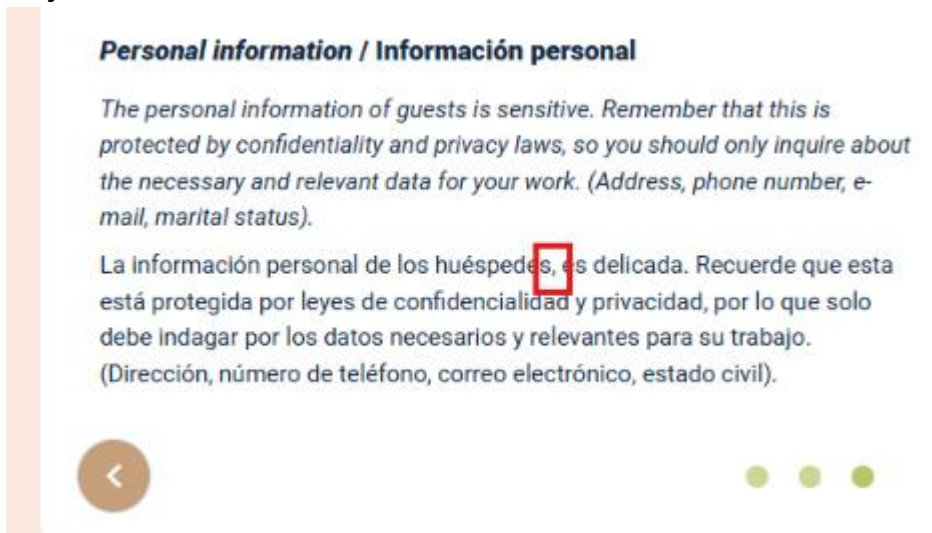
These travelers are the ones who have the highest expectations and are willing to pay for the experience. Usually, the price is not a problem for them. They are sophisticated and pay a lot of attention to the value of what they get (value for money).

Estos viajeros son los que tienen mayores expectativas y están dispuestos a pagar por la experiencia. Por lo general, el precio no es problema para ellos. Son sofisticados y se fijan mucho en el valor de lo que obtienen, (relación calidad/precio).

1.1.41. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, quitar signo “,” en la parte señalada.

Ruta: 3 Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y procesos de alojamiento



Personal information / Información personal

The personal information of guests is sensitive. Remember that this is protected by confidentiality and privacy laws, so you should only inquire about the necessary and relevant data for your work. (Address, phone number, e-mail, marital status).

La información personal de los huéspedes, es delicada. Recuerde que esta está protegida por leyes de confidencialidad y privacidad, por lo que solo debe indagar por los datos necesarios y relevantes para su trabajo. (Dirección, número de teléfono, correo electrónico, estado civil).

1.1.42. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, primero se debe modificar la palabra cambiar “de” por “del”, segundo poner signo “,”.

Ruta: 3 Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y procesos de alojamiento



Documents / Documentos

The identity documents must comply with the current rules of identification and acceptance by the hotel. You must keep abreast of developments in this regard. Always be attentive to the originality of the documentation presented, and if you have any news about it, be prudent with the handling of this.

Los documentos de identidad deben cumplir con las normas vigentes de identificación y aceptación por parte de hotel. Su deber es mantenerse al tanto de las novedades en este sentido. Esté siempre atento a la originalidad de la documentación presentada y si tiene alguna novedad al respecto, sea prudente con el manejo de esta.

1.1.43. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe validar la información de la columna pronunciación.

Ruta: 3 Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y procesos de alojamiento

Lista de países inglés - español



Español	Inglés	Pronunciación
Alemania	Germany	'dʒɜ:məni
Andorra	Andorra	æn'dɔ:rə
Arabia Saudí	Saudi Arabia	saudi ə'reɪbiə
Argentina	Argentina	ɑ:dʒən'ti:nə
Australia	Australia	o'streɪliə
Austria	Austria	'ɒstriə
Bélgica	Belgium	'beldʒəm
Bolivia	Bolivia	bə'li:vɪə
Brasil	Brazil	brə'zɪl
Canadá	Canada	'kænədə
Chile	Chile	'tʃɪli
China	China	'tʃaɪnə
Chipre	Cyprus	'saɪprəs
Colombia	Colombia	kə'lɒmbiə

1.1.44. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere anexar el texto que diga: "Consulte el documento lista_paises_espanol_ingles.pdf que se encuentra en la carpeta Anexo"

Ruta: 3 Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y procesos de alojamiento / pag 50

El siguiente documento presenta una lista de países y nacionalidades de uso frecuente en contextos hoteleros y turísticos. Este recurso favorece el desarrollo del vocabulario y las habilidades de comunicación necesarias para interactuar con huéspedes provenientes de diferentes partes del mundo.

1.1.45. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, se debe cambiar las siglas “mts” por “m” según la RAE.

Ruta: 3 Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y procesos de alojamiento / pag 50

Tabla 1. Accommodation / alojamiento

Bed types	Tipos de camas	Measurements / Medidas
Single bed	Cama sencilla	1.00 mts x 1.90 mts
Semi-double bed	Cama semidoble	1.20 mts x 1.90 mts
Full-size bed	Cama doble o matrimonial	1.40 mts x 1.90 mts
Queen-size bed	Cama queen	1.80 mts x 1.90 mts
King-size bed	Cama king	2.00 mts x 2.00 mts

Nota. SENA. (2026).

El archivo requiere el cumplimiento del estándar PDF/A y se ha abierto en modo de solo lectura para evitar que se modifique.

En la industria hotelera, el alojamiento se refiere al tipo de habitaciones y camas que tienen las propiedades de hospedaje. A continuación, aprenderé cuáles son estos tipos.

Tabla 1. Accommodation / alojamiento

Bed Types	Tipos de camas	Measurements / Medidas
Single bed	Cama sencilla	1.00 mts x 1.90 mts
Semi-double bed	Cama semidoble	1.20 mts x 1.90 mts
Full-size bed	Cama doble o matrimonial	1.40 mts x 1.90 mts
Queen-size bed	Cama queen	1.80 mts x 1.90 mts
King-size bed	Cama king	2.00 mts x 2.00 mts

Nota. SENA. (2026).

50

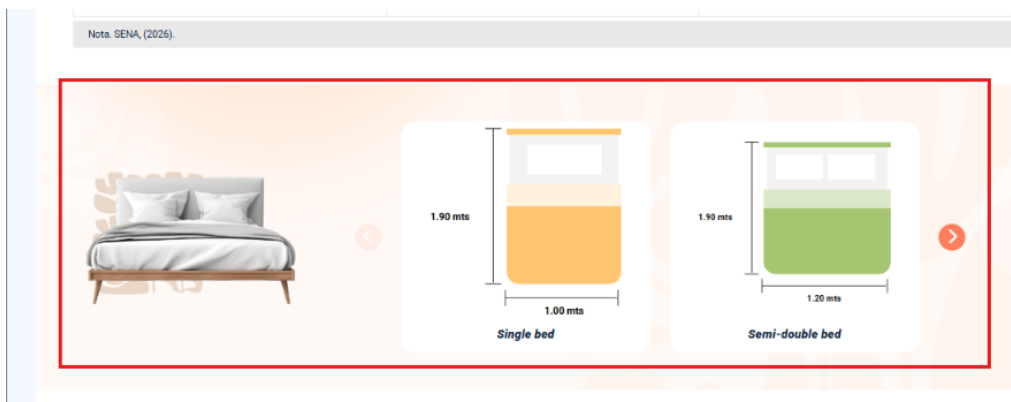
<https://www.rae.es/libro-estilo-lengua-espa%C3%B1ola/4-lista-de-s%C3%ADmbolos-alfabetizables>

lm	laurencio o lawrencio
Lr	laurencio o lawrencio
Lu	lutecio
Lv	livermorio
lx	lux
m	metro (y no ^U mt ni ^U mtr)
M	milla náutica
m-	mili- [10 ⁻³]
M	mega [10 ⁶]

1.1.46. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere validar si las imágenes señaladas se deben nombrar como figura junto con sus numeración y texto alternativo, tanto en el CF como el CFA

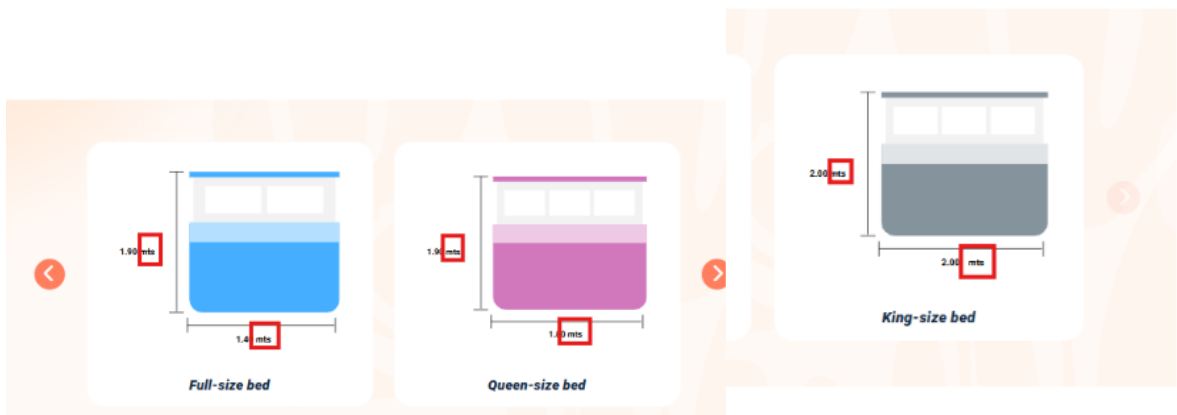
Ruta: 3 Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y procesos de alojamiento



1.1.47. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, se debe cambiar las siglas “mts” por “m” según la RAE.

Ruta: 3 Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y procesos de alojamiento



1.1.48. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe poner negrita las partes señaladas en el CFA tal cual como se muestra en el CF

Ruta: 3 Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y procesos de alojamiento

Single room: room for one person, usually with a single or semi-double bed.

Habitación individual: habitación para una persona, generalmente con cama sencilla o semidoble.

Double room: room for two guests, has a double or a queen bed.

51

Habitación doble: habitación para dos personas, tiene una cama doble o extra doble.

Double room (twin beds): room for two guests in two separate beds.

Habitación doble (dos camas individuales): habitación para dos personas en camas separadas.

Triple room: room for three (3) people, has a double bed and a single bed, or any other combination of 3 beds.

Habitación triple: habitación para tres (3) personas, cuenta con una cama doble y una cama individual, o cualquier otra combinación de 3 camas.

Suite: it is larger than a normal room. In the most luxurious hotels,

52

Suite: it is larger than a normal room. In the most luxurious hotels, the suites can even have multiple rooms. There are business or family class suites.

Suite: es más grande que una habitación normal. En los hoteles más lujosos, las suites pueden incluso tener varias habitaciones. Hay suites de clase empresarial o familiar.

Connecting rooms: this means that two rooms are connected by a door through which you can go from one room to another. Large groups or families often ask for this type of room.

52

Habitaciones comunicadas: esto significa que dos habitaciones están conectadas por una puerta, a través de la cual se puede pasar de una habitación a otra. Los grupos grandes o las familias suelen solicitar este tipo de habitación.

Adjoining room: rooms that are next to each other but are not internally connected.

Habitaciones contiguas: habitaciones que están una al lado de la otra, pero que no están conectadas internamente.

52

Single room: room for one person, usually with a single or semi-double bed.

Habitación individual: habitación para una persona, generalmente con cama sencilla o semidoble.

Double room: room for two guests, has a double or a queen bed.

Habitación doble: habitación para dos personas, tiene una cama doble o extra doble.

Double room (twin beds): room for two guests in two separate beds.

Habitación doble (dos camas individuales): habitación para dos personas en camas separadas.

Adjoining room: rooms that are next to each other but are not internally connected.

Habitación contigua: habitaciones que están una al lado de la otra, pero que no están conectadas internamente.

1.1.49. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere validar si se debe cambiar “Official” por “The official”, y poner “is the”.

Ruta: 3 Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y procesos de alojamiento

legalmente aceptadas y avaladas por el Estado colombiano y el establecimiento de alojamiento.

Official currency in Colombia / Moneda oficial en Colombia

Foreign currency payments / Pagos en moneda extranjera

Debit and credit cards / Tarjetas débito y crédito

Money collectors / Recaudadores de dinero

Payment gateways / Pasarelas de pago

In the Republic of Colombia, including its islands of San Andrés and Providencia, the national currency is the Colombian peso, identified by the sign of the same name (\$) and whose abbreviation is COP. The national currency is presented in notes and coins.

Official currency is Colombian peso (COP). These are the bills and coins.

En la República de Colombia, incluyendo sus islas de San Andrés y Providencia, la moneda nacional es el peso colombiano, identificado con el signo del mismo nombre (\$) y cuya abreviatura es COP. La moneda nacional se presenta en billetes y monedas.

1.1.50. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, cambiar palabra “Este” por “Esta”

Ruta: 3 Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y procesos de alojamiento



Siempre que se va a cerrar una cuenta y a expedir una factura, se debe recibir un pago. En este apartado, se estudiarían las formas de pago legalmente aceptadas y avaladas por el Estado colombiano y el establecimiento de alojamiento.

Official currency in Colombia / Moneda oficial en Colombia

Foreign currency payments / Pagos en moneda extranjera

Debit and credit cards / Tarjetas débito y crédito

Money collectors / Recaudadores de dinero

Payment gateways / Pasarelas de pago

This is the most widespread form of payment, for its ease of use and immediate confirmation since what the cards do is to debit from the cardholder's account and deposit into the hotel account. In this section, the important thing is to comply with the security regulations about the use of cards and identification of cardholders to avoid fraud.

Este es la forma de pago más extendida, por su facilidad de uso y confirmación inmediata, ya que las tarjetas lo que hacen es debitar de la cuenta del tarjetahabiente y depositar en la cuenta del hotel. En este apartado, lo importante es cumplir las normativas de seguridad en el uso de tarjetas e identificación de tarjetahabientes para evitar los fraudes.

1.1.51. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, las letras señaladas deben ir en minúscula.

Ruta: 3 Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y procesos de alojamiento

Official currency in Colombia / Moneda oficial en Colombia

Foreign currency payments / Pagos en moneda extranjera

Debit and credit cards / Tarjetas débito y crédito

Money collectors / Recaudadores de dinero

Payment gateways / Pasarelas de pago

This form of payment is becoming increasingly relevant, since they are the forms of payment used by e-commerce companies. Here can be mentioned:

- Collect terminals, such as Baloto, Efecty, Todopagos, etc.
- Digital **W**allets: Nequi, Daviplata, Mercado Pago.

Esta forma de pago se está tornando cada vez más relevante, ya que son las formas de pago usadas por las compañías de comercio electrónico. Aquí se pueden mencionar:

- Terminales de recaudo, como Baloto, Efecty, Todopagos, etc.
- Billetera **D**igiales: Nequi, Daviplata, Mercado Pago.

1.1.52. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se sugiere poner viñetas en el CFA tal cual esta en el CF

Ruta: 3 Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y procesos de alojamiento

Official currency in Colombia / Moneda oficial en Colombia

Foreign currency payments / Pagos en moneda extranjera

Debit and credit cards / Tarjetas débito y crédito

Money collectors / Recaudadores de dinero

Payment gateways / Pasarelas de pago

This form of payment is becoming increasingly relevant, since they are the forms of payment used by e-commerce companies. Here can be mentioned:

- Collect terminals, such as Baloto, Efecty, Todopagos, etc.
- Digital **W**allets: Nequi, Daviplata, Mercado Pago.

Esta forma de pago se está tornando cada vez más relevante, ya que son las formas de pago usadas por las compañías de comercio electrónico. Aquí se pueden mencionar:

- Terminales de recaudo, como Baloto, Efecty, Todopagos, etc.
- Billeteras Digitales: Nequi, Daviplata, Mercado Pago.

are the forms of payment used by e-commerce companies. Here can be mentioned:

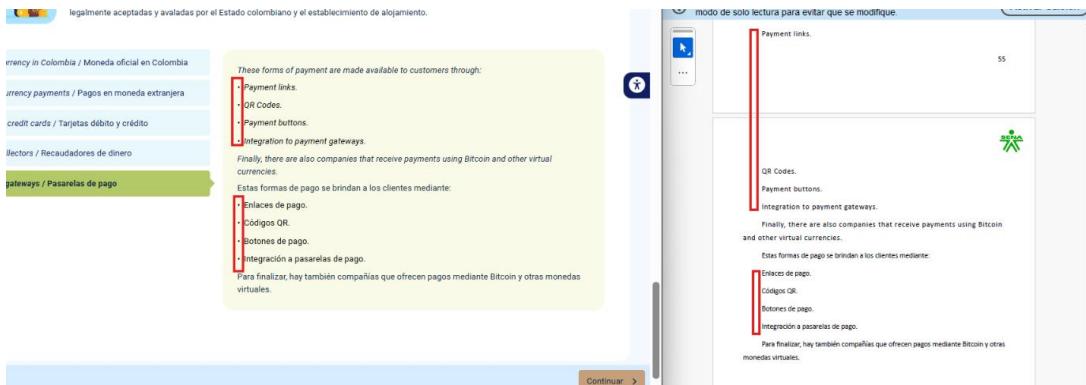
- Collect terminals, such as Baloto, Efecty, Todopagos, etc.
- Digital **W**allets: Nequi, Daviplata, Mercado Pago.

Esta forma de pago se está tornando cada vez más relevante, ya que son las formas de pago usadas por las compañías de comercio electrónico. Aquí se pueden mencionar:

- Terminales de recaudo, como Baloto, Efecty, Todopagos, etc.
- Billeteras Digitales: Nequi, Daviplata, Mercado Pago.

Payment gateways

These forms of payment are made available to customers through:
Payment links.



1.1.53. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, las tablas deben abarcar todo el ancho de la hoja.

Ruta: todas las tablas del CFA

A continuación, se presentan algunas de las expresiones de cantidad más utilizadas en inglés y su aplicación en diferentes contextos.

Tabla 3. Quantitative adjectives / Adjetivos cuantitativos

Adjective	Adjetivo
Something	Algo
Some	Algo de
Pretty much	Bastante
The rest of	El resto de
Half of the	La mitad de el / la
More	Más
Less	Menos
A lot of	Mucho (a)
None of	Nada de
Not much	No mucho

Nota: SENA, (2021).

Negative imperative / Imperativo negativo

The negative imperative sentence has the same structure, plus "do not" or "don't".

La oración negativa imperativa tiene la misma estructura, más "do not" o "don't".

Tabla 5. Affirmative imperative / Imperativo afirmativo

Base (verbal form)	=
Smile	And be helpful
Look	At people when you talk to them

Nota: SENA, (2021).

Tabla 6. Negative imperative / Imperativo negativo

Do + not	Base (verbal form)	Complement
Do not / don't	Interrupt	Busy people
Do not / don't	Do	This in the beginning

Nota: SENA, (2021).

Se utiliza solo en primera persona del plural, especialmente cuando se trata de animar a alguien a hacer algo con usted, incluyendo tanto el hablante como el oyente, por lo que la persona que se infiere está representada por el plural "nosotros".

Tabla 7. Exhortative imperative / Exhortación imperativa

Let + us	Base (verbal form)	Complement
Let us / let's	Go	To the restaurant
Let us / let's	Visit	The national museum

Nota. SENA, (2021).

The front office clerk welcomes and attends guests upon arrival at the hotel and throughout their stay. One of his / her functions is to answer the requests and questions of the guests and try to solve their concerns. He / She is also the one who reflects the public image of the establishment.

1.1.54. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, falta información en el CFA que si esta en el CF, se debe eliminar verbos con sus traducción, en su lugar debe ir un texto que indique: “para aprender mas verbos consulte el documento **verbos_en_ingles.pdf** que se encuentra en la carpeta anexos”

Ruta: 6 Service situations and instructions / Atención de situaciones especiales e instrucciones

The screenshot displays a software interface with several components:

- Right Sidebar (Red Box):** A vertical toolbar containing icons for various actions:
 - Get clothes
 - Wash clothes
 - Get it wet
 - Whisper someone
 - Hold someone
 - Swimwater
 - Swim move
- Document Window (Red Box):** A window titled "Check in process" showing a document with text and a green star icon. It includes a toolbar with options like "Check in process", "Check PDF", and "Check".
- Left Sidebar (Red Box):** A vertical toolbar containing icons for various actions:
 - Get clothes
 - Wash clothes
 - Get it wet
 - Whisper someone
 - Hold someone
 - Swimwater
 - Swim move

1.1.55. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe validar a aplicación de sangría y viñetas según jerarquías.

Ruta: 6 Service situations and instructions / Atención de situaciones especiales e instrucciones

SENA

- En formularios y sitios web.
- En textos con instrucciones (como manuales, recetas y etiquetas).
- En textos con consejos (por ejemplo, artículos de revistas, folletos).

A. On public signs and advertisements:

- Do not enter.
- Stand behind the yellow line.
- Buy now and save 4.99.

En carteles y anuncios públicos:

- No entre.
- Párese detrás de la línea amarilla.
- Compre ahora y ahorre 4.99.

B. On forms and websites:

- Log in. Enter your password. Search.
- Restart your computer after you install a new program.
- Please write in CAPITAL LETTERS.

En formularios y sitios web:

- Inicie sesión. Introduzca su contraseña. Busque.
- Reinicie su computadora después de instalar un nuevo programa.
- Por favor escriba en MAYÚSCULAS.

C. In texts with instructions (like manuals, recipes and labels):

- Add hot water and stir.
- Lift here to open.

86

1.1.56. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir ya que la síntesis difiere en el CF y CFA

Ruta: síntesis

gestionando información de huéspedes y apoyando procesos operativos de recepción.

English for hospitality services

- Guest Information and Reservations
- Check-in, Accommodation and Payments
- Check-out, Receipts and Billing
- Service Situations and Instructions

86

1.1.57. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, después del signo “.” se debe iniciar en minúscula.

Ruta: actividad didáctica



Cuestionario

Objetivo: Evaluar la apropiación de vocabulario y expresiones en inglés relacionadas con reservas, alojamiento, pagos y atención al huésped.

1.1.58. Recurso: CF10 (HTML)

Hallazgo: se debe corregir, se deben quitar las etiquetas “”

Ruta: toda la actividad didáctica

Be friendly.

She works.

¡Correcto! ¡Correcto! Be friendly es una instrucción expresada en modo imperativo.

Pregunta 10 de 10 Verificar →

Family.

¡Correcto! ¡Correcto! La Single Room está diseñada para alojar a una sola persona.

Pregunta 10 de 10 Verificar →

Basic Accommodation Rate.

Best Available Rate.

Booking Administration Rate.

¡Correcto! ¡Correcto! BAR Rate corresponde a la mejor tarifa disponible para una fecha determinada.

1.1.59. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir, se debe poner signo a la palabra “¡VUELVA A INTENTARLO!”

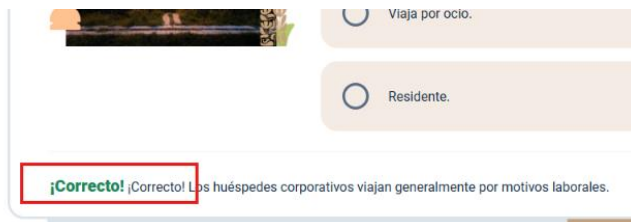
Ruta: actividad didáctica



1.1.60. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe corregir el duplicado de la palabra “¡Correcto!”

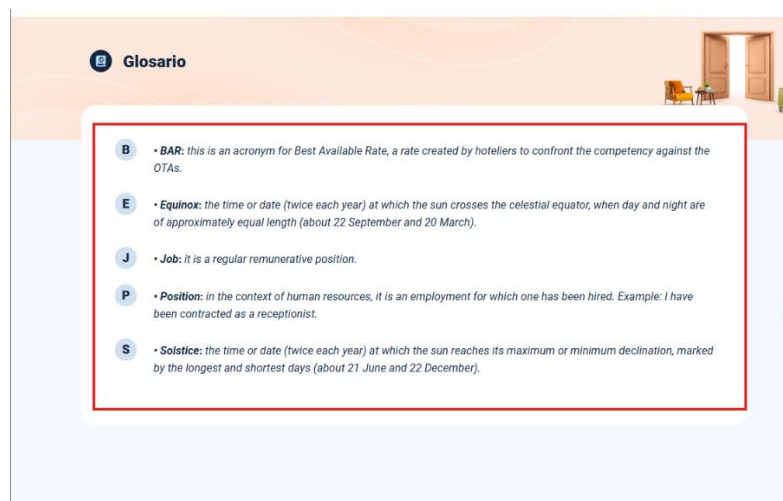
Ruta: actividad didáctica



1.1.61. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe validar si en el glosario también deben ir las traducciones de las definiciones

Ruta: glosario



1.1.62. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe aplicar el femenino a los nombres de los cargos señalados

Ruta: credits

ECOSISTEMA DE RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES		
Claudia Johanna Gómez Pérez	Profesional 06 - Responsable del Ecosistema de Recursos Educativos Digitales (RED)	Centro Agroturístico - Regional Santander
Miguel de Jesús Paredes Maestre	Responsable de la línea de producción	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
CONTENIDO INSTRUCCIONAL		
Harbey Castelblanco	Experto temático	Centro Nacional Colombo Alemán
Carolina Coca Salazar	Evaluador Instruccional	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
DISEÑO Y DESARROLLO DE RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES		
Carmen Alicia Martínez Torres	Diseñador web	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Álvaro Guillermo Araújo Angarita	Desarrollador full stack	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Nelson Iván Vera Briceño	Animador y productor audiovisual	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
VALIDACIÓN RECURSO EDUCATIVO DIGITAL		
Luz Karime Amaya Cabra	Evaluador de contenidos inclusivos y accesibles	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Laura Daniela Burgos Rueda	Evaluador de contenidos inclusivos y accesibles	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Jonathan Adié Villafañe	Validador y vinculator de recursos digitales	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico
Karine Isabel Ospino Fritz	Validador y vinculator de recursos digitales	Centro de Comercio y Servicios - Regional Atlántico

1.1.63. Recurso: CF10 (HTML Y PDF)

Hallazgo: se debe crear marcadores conforme a la tabla de contenido

Ruta: tabla de contenido

Convertir	Firma electrónica	Buscar texto o herramientas	Activar edición	Marcadores
El archivo requiere el cumplimiento del estándar PDF/A y se ha abierto en modo de solo lectura para evitar que se modifique.				
Tabla de contenido Introducción.....3 1. Rates and customer transactions / Tarifas y transacciones con clientes...5 2. Guest information and Reservations / Información del huésped y reservas.....23 3. Clients, accommodation and payments / Atención al cliente y proceso de alojamiento.....42 4. Dates, seasons and numerical expressions / Manejo de fechas y expresiones numéricas.....57 5. Schedules and describing places / Horarios y descripción de espacios...66 6. Service situations and instructions / Atención de situaciones especiales e instrucciones.....69 Síntesis.....89 Glosario.....90 Referencias bibliográficas.....91 Créditos.....92				
				2
				92