PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Técnico en Servicios de Recepción Hotelera

- Código del Programa de Formación: 633400
- Nombre del Proyecto: Prestación del Servicio de Recepción Hotelera bajo estándares de Calidad y Sostenibilidad.
- Fase del Proyecto: Ejecución.
- Actividad de Proyecto: Recibir pagos por la venta de servicios de acuerdo con la operación del establecimiento.
- Competencias:
  - Aplicación de prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo.
  - Ejercicio de los derechos fundamentales del trabajo.
  - Interacción en lengua inglesa.
  - Manejo de caja
- Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:
  - Analizar las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales y de los accidentes y enfermedades laborales (ATEL) de acuerdo con las políticas organizacionales y el entorno social.
  - Implementar estrategias para el control de los impactos ambientales y de los accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.
  - Realizar seguimiento y acompañamiento al desarrollo de los planes y programas ambientales y SST, según el área de desempeño.
  - Proponer acciones de mejora para el manejo ambiental y el control de la SST, de acuerdo con estrategias de trabajo, colaborativo, cooperativo y coordinado en el contexto productivo y social.
  - Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.
  - Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.
  - Reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital.
  - Participar en acciones solidarias orientadas al ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.
  - Participar en intercambios conversacionales básicos en forma oral y escrita en inglés en diferentes situaciones sociales tanto en la cotidianidad como en experiencias pasadas.
  - Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias pasadas.
  - Realizar el cobro de los servicios y/o productos del hotel, de acuerdo con las políticas establecidas en la empresa.

- Duración de la Guía: 240 horas
    48 horas: Aplicación de prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo.
    48 horas: Ejercicio de los derechos fundamentales del trabajo.
    48 horas: Interacción en lengua inglesa
    96 horas: Manejo de caja.

2. PRESENTACIÓN

Bienvenidos estimados aprendices a una nueva fase de su proceso de aprendizaje.
Realizar las actividades planteadas en esta guía le permitirá adquirir conocimientos y desarrollar habilidades para cerrar el ciclo del huésped de una manera exitosa; al respecto, debemos tener en cuenta que su despedida es tan importante como el recibimiento que se le brinda, porque es el último recuerdo que este se lleva de su estadía; por lo tanto es fundamental facilitar el proceso de pago del cliente al momento de realizar su check-out; tanto como elaborar los informes de caja para control de ingresos del establecimiento.

Para alcanzar los resultados propuestos es indispensable que desarrolle de manera organizada, colaborativa y oportuna las actividades planteadas en esta guía, así mismo tenga presente que cuenta con el acompañamiento del equipo de instructores. Es importante que esté dispuesto a utilizar las herramientas tecnológicas que reciba en formación y otras que de manera autónoma explore en el entorno Tic.

Le invitamos a continuar explorarando el maravilloso mundo de la hotelería en donde tendrá la oportunidad de afianzar sus habilidades en la interacción con personas de otras culturas brindándoles un servicio con calidez profesional.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial



Imagen tomada de internet

- **Descripción de la Actividad**

En el ambiente de formación, comparta de manera individual ante el instructor y los demás compañeros sus experiencias.

1- ¿Cuándo hace compras que métodos de pago utiliza?
2- ¿Qué otras formas de pago conoce y no ha utilizado?
3- ¿Piensa que los pagos on-line son seguros?

- Ambiente Requerido: Aula convencional.
- Materiales: Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz.

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

- Descripción de la Actividad:
- Lea con atención el siguiente caso y analice la situación.

El señor Jorge Pérez, llegó al hotel Sunshine solicitando una habitación del 20 al 22 de enero en calidad de walking; como el hotel tenía habitaciones disponibles, pudo alojarse. Al hacer el check in, la recepcionista, no le pidió su documento de identificación, solo le informó que debía hacer un depósito por el valor de una noche que correspondía a $250.000, a lo que el Sr. Pérez accedió sin inconvenientes. Pasó al área de caja recepción y canceló con cinco billetes de $50.000, el cajero los recibió y guardó en su caja.

Una hora después, llega el auditor de ingresos a realizar un arqueo de caja; realizando el procedimiento encontró que había un billete de cincuenta mil pesos falso. En la caja solo había cinco billetes de esta denominación, y el cajero recuerda que los recibió del Sr. Pérez quien hacia un rato había hecho su registro; de inmediato llama al huésped y le comenta sobre el billete falso a lo cual el huésped enfurecido dijo que el cajero estaba cometiendo un fraude puesto que su dinero era de buena procedencia y que seguro este había cambiado los billetes. El huésped molesto por el mal servicio, se quejó del mal trato al que fue sometido y al día siguiente bien temprano se marchó del hotel.

Horas más tarde, el operario de minibar, se da cuenta que la habitación del Sr. Pérez está vacía sucia y reporta al cajero de recepción un consumo de minibar por valor de $200.000; hasta ese momento se percatan que el huésped abandono el hotel sin pasar por caja recepción a realizar su check out.

Cuando le informaron a la gerencia y al jefe de seguridad del caso, y revisaron los antecedentes judiciales del huésped en la página de la Policía Nacional, se dieron cuenta que el Sr. Pérez era un estafador. Por lo anterior, la gerencia decidió prescindir del recepcionista.

De acuerdo a la información recibida, responda las siguientes preguntas:
1- ¿En qué falló la recepcionista?
2- ¿Qué responsabilidad tiene el cajero en este caso?
3- ¿Está de acuerdo con la decisión de la gerencia? ¿Usted que haría?
4- ¿Qué conocimientos debe tener para evitar esta situación?
5- ¿Qué habilidades y herramientas, técnicas y tecnológicas, requiere un cajero de recepción?
6- ¿Qué valores éticos y morales requiero para realizar los procesos de caja?

- Esta actividad se socializará a manera de debate, donde cada aprendiz dará su punto de vista. El
- instructor actuará como moderador y dará las conclusiones del caso.
- Ambiente Requerido: Aula convencional
- Materiales: Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz, borrador.

3.3 Actividades de apropiación y transferencia del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

3.3.1. Actividad de aprendizaje: Interpretar la normatividad y los planes ambientales organizacionales , relacionando las funciones de su puesto de trabajo.

RAP: Analizar las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales y de los accidentes y enfermedades laborales (ATEL) de acuerdo con las políticas organizacionales y el entorno social.

3.3.2. Actividad de aprendizaje: Implementar las acciones de seguimiento y control ambiental, en relacion con las funciones asignadas en su puesto de trabajo.

RAP: Implementar estrategias para el control de los impactos ambientales y de los accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.

RAP: Realizar seguimiento y acompañamiento al desarrollo de los planes y programas ambientales y SST, según el área de desempeño.

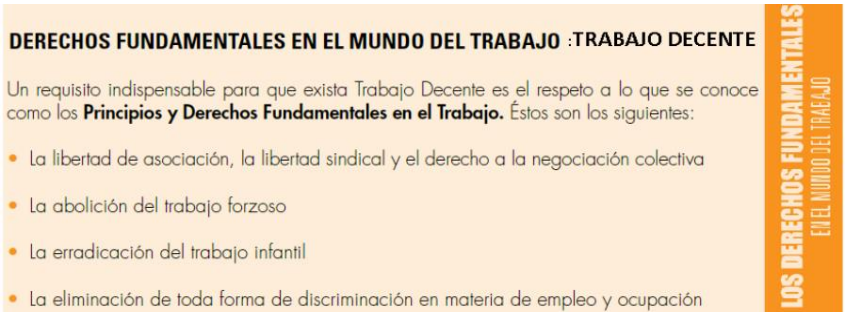
3.3.3. Actividad de aprendizaje: Aplicar acciones correctivas en las actividades laborales, en busca de disminuir impactos ambientales, accidentes y enfermedades

RAP: Proponer acciones de mejora para el manejo ambiental y el control de la SST, de acuerdo con estrategias de trabajo, colaborativo, cooperativo y coordinado en el contexto productivo y social.

3.3.4. Actividad de aprendizaje: Describir la importancia de los derechos fundamentales en el ambiente laboral, como base de los procesos sociales, comunicativos y de trabajo en equipo.

RAP: Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.

3.3.4.1. El trabajo decente



Tomado de “Principios relativos a los derechos fundamentales” OIT – Junio 2010

Organizados en grupo de trabajo, haga lectura del documento “Trabajo Decente y Trabajo digno”; observe la presentación del video “Trabajo Decente”, e identifique las ideas centrales, para resolver en plenaria las siguientes inquietudes:

¿Qué es trabajo decente?
¿Cuáles son los principios del trabajo decente?
¿Cómo definiría trabajo digno?
¿Por qué hablar de trabajo digno más allá de la noción de trabajo decente?
¿Cómo influye la falta de trabajo con la pobreza, la violencia y la falta de desarrollo? Explique su respuesta.

Con la información de amigos, familiares y otros, describa en un texto algunos casos de personas que “trabajan” en condiciones inadecuadas porque no corresponden a un trabajo decente, y envíelo en formato digital al instructor de acuerdo a sus indicaciones.

3.3.4.2- Ciudadanía Laboral

Con el grupo de trabajo y realiza un análisis del siguiente párrafo sobre Ciudadanía y resuelvan las preguntas:
“El ciudadano es un ser político, con una dimensión social y moral; lo cual indica que la construcción de la ciudadanía no es el aprendizaje mecánico de unas normas (jurídicas, legales y políticas), sino la realización efectiva de una forma de vida y de convivencia entre los seres humanos en sociedad”.
(Giraldo-Zuluaga, G. A. (2015).
Ciudadanía: aprendizaje de una forma de vida. Educ. Educ. Vol. 18, No. 1, 76-92. DOI: 10.5294/edu.2015.18.5)

¿Para usted cuál es el significado de este párrafo?
¿Cómo se relaciona la ciudadanía con las habilidades para la vida?
¿Cómo se puede vincular el concepto de ciudadanía con el proceso de paz en Colombia?
Realiza en grupo la lectura del documento “Ciudadanía laboral” y observa el video: “Trabajo Decente”, para resolver las siguientes preguntas en la plenaria:
¿Qué se entiende por ciudadanía laboral?
¿Cuál es el rol de las organizaciones de trabajadores en el ejercicio de la ciudadanía laboral?
¿Se puede definir la ciudadanía laboral como posesión de derechos? ¿Por qué?

Con base en las actividades desarrolladas, responda la prueba actitudinal, argumentando la importancia de la ciudadanía laboral para los trabajadores.

3.3.4.3- El Trabajo y los Derechos fundamentales

Analiza la lectura: “El trabajo como Derecho Humano Fundamental”, y los videos, “Los Derechos fundamentales en el Trabajo”, y “Derecho al trabajo digno”, responde las siguientes preguntas y socialízalas con el grupo:

¿Por qué el trabajo es un derecho humano fundamental?

¿Cómo se lograría un mundo laboral con trabajo decente?
¿Qué principios promueve la OIT en el mundo del trabajo?
¿Qué relación tiene el trabajo con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas?
¿Cuáles son los derechos laborales más vulnerados?
¿Qué consecuencias sociales, económicas, culturales y políticas resultan cuando a las personas no se les reconocen sus derechos laborales?
¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente?

a- Derechos Laborales Individuales

Con tus compañeros de grupo participa en el análisis de la lectura "Derechos Laborales Individuales" para resolver las siguientes preguntas y socializarlas en plenaria:

¿Cuáles son los elementos que dan origen a un "contrato de trabajo"?

Para que sean reconocidos mis derechos laborales ¿debo tener siempre un contrato de trabajo por escrito? Explique su respuesta.

¿Cree usted que es posible pactar con su jefe el pago total de su salario en especie (con mercancías) y no en dinero? Explique su respuesta.
¿Su jefe le puede cambiar las condiciones de su contrato de trabajo después de firmado? Explique su respuesta.

Cúales son las prestaciones económicas y sociales a que tiene derecho con un "contrato de trabajo"? Seleccione en el grupo de trabajo, dos casos que conozcan o hayan escuchado, en los cuales se evidencie violación de los derechos laborales, y explique en detalle que derechos se están violando y porqué.

b- Derecho Colectivo de Trabajo

Al lado de los derechos laborales individuales, existe otra categoría de derechos que ya no tocan solo con la persona que presta sus servicios personales de manera subordinada, sino también con las garantías y derechos tendientes a mejorar las condiciones de los trabajadores como agrupación.

En general, el derecho de asociación es la prerrogativa de la que gozan todos los individuos de unirse y organizarse para defender o alcanzar intereses comunes, por tanto, hay diversas formas de asociaciones, tales como las cooperativas, sociedades mercantiles, ONGs, etc.

El derecho colectivo del trabajo, que garantiza el derecho de asociación sindical, es quizás una de las expresiones más importantes del derecho de asociación, pues regula las relaciones entre los trabajadores o empleadores organizados con los demás sujetos del mundo del trabajo y la sociedad, en procura de lograr relaciones de trabajo justas que reivindiquen la dignidad humana y el progreso social.

Escuche con atención la presentación que hace el instructor de la libertad sindical y los derechos

laborales colectivos.

Analice el documento “Derechos Laborales Colectivos”, y los videos, “Derechos laborales” y “Convenio Colectivo del Trabajo”, explique con sus palabras las siguientes preguntas y socializa las respuestas en plenaria:

¿Qué opina usted de la organización de los trabajadores en sindicatos?
¿Es posible que personas con diversos oficios y vinculados a empresas diferentes formen parte de una sola organización sindical? Explique su respuesta.
¿Qué es un convenio Colectivo de Trabajo?
¿Cuáles son elementos fundamentales de un Convenio Colectivo de Trabajo?
¿Qué es un conflicto de trabajo? Explique su respuesta.
Hay quienes afirman que la huelga es una estrategia utilizada por los trabajadores para apoderarse de las empresas y no trabajar. ¿Qué opina usted al respecto?

c- Libertad Sindical

De acuerdo con el documento libertad sindical, y los videos “Libertad Sindical” y “libertad sindical, un derecho fundamental” resuelva con su grupo las siguientes preguntas:

¿Cuál es la definición de libertad sindical?
¿Cómo construir conciencia para una mejor comprensión de la libertad sindical?
¿Qué normas nacionales e internacionales amparan la Libertad Sindical?
¿Qué acciones propondría usted para promover el derecho de asociación sindical y la libertad sindical?

Para tener en cuenta:



La libertad sindical es un derecho humano y fundamental que permite a los trabajadores la defensa y promoción de sus derechos para asegurar condiciones dignas de salario, de vida y de trabajo. Es un derecho humano porque es consustancial a la dignidad en el trabajo y porque es una condición indispensable para el progreso económico y social. Su incumplimiento por parte de los empleadores y del gobierno puede ser denunciado ante organismos nacionales e internacionales.

Resuelve con el grupo de trabajo las siguientes preguntas con el documento: organización sindical y los videos “Derecho sindical en Colombia” y “Qué es un sindicato? Socializa estas respuestas y las anteriores en plenaria.

¿Cuál es el panorama de Colombia en cuanto a los Derechos sindicales?
¿Cuál es la importancia de la OIT en la aplicación del derecho Laboral?
¿Cuáles son los fines de un sindicato?
¿Cómo se clasifican los sindicatos?
¿Cuál es la importancia de la organización sindical para la democracia?
¿Cómo afecta a la sindicalización, la tercerización del empleo, el trabajo a destajo, las modalidades de prestación del servicio, el desempleo, el contrato a término fijo?

d- Negociación Colectiva

Con su grupo de trabajo observe los videos que a continuación se presentan: Negociación Colectiva I y Negociación Colectiva II representando en un gráfico las respuestas a las siguientes preguntas:

¿Qué tipos de Negociación existen?
¿Cuáles son las características de la Negociación Colectiva?
¿Cuál es la finalidad de la Negociación colectiva?
¿Qué promueve la OIT respecto a la Negociación Colectiva?

Las normas nacionales e internacionales que amparan la negociación colectiva
1- Constitución política, artículo 19, artículo 60 y artículo 62.
2- Código del trabajo, artículo 303 y siguientes.
3- Convenio OIT No. 98 (Derecho de sindicación y negociación colectiva).

e- Derecho a la Huelga

Analice el video Derecho a la Huelga y el documento "derecho a la huelga", y con base en las respuestas de las siguientes preguntas elabore un cartel sobre el derecho a la huelga:

¿Qué es el Derecho a la Huelga?
¿Cuáles son las condiciones para el ejercicio del derecho a la Huelga?
¿Cuáles son las normas nacionales e internacionales que amparan el Derecho a la Huelga?

Análisis de la película Figuras Ocultas a través de una guía entregada. Aplicación de los derechos fundamentales para el trabajo.

3.3.5. Actividad de aprendizaje: Establecer condiciones laborales y de trabajo en equipo, con base en reglamento interno, constitucion politica y mecanismos de derecho al ciudadano

RAP: Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.

3.3.5.1. Participa de la lluvia de ideas sobre los derechos humanos del trabajo, indicando en que consiste el derecho, como surgió, y ante quien se puede exigir su cumplimiento. Es importante participar, controvertir, complementar y aportar ideas y conocimientos.

3.3.5.2. Atienda la exposición referente a los Derechos Humanos del Trabajo en la Constitución Política de Colombia y el Código Sustantivo del trabajo.

3.3.5.3. Sobre el caso asignado por el instructor trabaje en grupo de 3 compañeros y determinen cuales

son los derechos de los trabajadores que no se cumplen, así como sus respectivas cuantías. Prepara una cartelera donde presenten sus conclusiones. Los resultados de los talleres serán expuestos y debatidos.

3.3.5.4. Atienda la exposición del instructor sobre los sistemas de protección de derechos humanos del trabajo (OIT – CIDH - CP), así como de sus principales normas, instrumentos y formas de poner en acción dichos sistemas, incluyendo el Derecho de Petición y la acción de Tutela tanto como los pasos de creación de una organización sindical y el inicio de un conflicto colectivo (pliego de peticiones).

3.3.5.5. Elabore un mapa conceptual en el cual presente cuales pueden ser las acciones de la OIT – CIDH – CP frente a una violación de derechos del trabajo.

3.3.5.6. Con la información de los documentos y video “Derecho de petición”, “Acción de Tutela” y “Queja” elabore un cuadro comparativo en el cual enuncie las características de cada una, su aplicación y presentación.

3.3.5.7. Elabore un texto de no más de una hoja en el cual presente los argumentos personales frente a uno de los siguientes tres temas: a) importancia del derecho de asociación; b) Derecho de huelga c) Desafíos del derecho del trabajo en el mundo moderno.

3.3.6. Actividad de aprendizaje: Determinar las condiciones laborales en su ambiente de trabajo, para la optimizacion de recursos en busqueda de un desempeño laboral optimo.

RAP: Reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital.

3.3.6.1. Con otra persona y a partir de las experiencias propias, familiares y de la comunidad donde viven resuelvan las siguientes preguntas:

a. ¿Cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región?
b. Describa cómo es el trabajo en su región o municipio.

3.3.6.2. A partir del documento “Fundamentos de economía “, con otra persona, elabore una línea de tiempo en la cual ubique los periodos históricos de la producción y las principales características del trabajo para cada periodo.

3.3.6.3. Escuche atentamente la presentación del instructor sobre las dimensiones del trabajo: antropológica, sociológica, económica y jurídica.

3.3.6.4. Con la lectura de “Cambios en el mundo del trabajo” elabore un mapa conceptual que incluya los conceptos: Trabajo, precarización, tercerización, des-laborización, y su relación con Dignidad Humana.

3.3.6.5. Elabore un documento en el cual presente sus argumentos, opiniones y análisis acerca de, cómo el trabajo que se desarrolla en su región o municipio contribuye o no a la dignidad humana.

3.3.6.6. De acuerdo a las respuestas dadas en el numeral 1 de las actividades, seleccione un tipo de

trabajo en el cual ustedes puedan evidenciar condiciones de precarización, tercerización, deslaboralización y represéntelo mediante un sociodrama del caso, cerrando la presentación con una reflexión del grupo y posibles alternativas de solución.

3.3.7. Actividad de aprendizaje: Ejercer los derechos y deberes en el equipo de trabajo, valorando fortalezas y capacidades colectivas e individuales.

RAP: Participar en acciones solidarias orientadas al ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

3.3.7.1. Revise el documento "El Estado Social de Derecho en Colombia" y resuelva las siguientes preguntas para analizarlas con los compañeros en plenaria:

¿Cuál es el concepto de estado?
¿Qué significa estado social?
¿Cuáles son las características de un estado social de derecho?
¿Considera que en Colombia se cumplen las condiciones para ser un estado social de derecho? Explique su respuesta.

3.3.7.1.2. Atienda la exposición del instructor en relación con las entidades territoriales responsables de la protección de los derechos de los pueblos, del trabajo y la naturaleza.

3.3.7.1.3. Participe en el desarrollo de los ejercicios aplicados para el reconocimiento de las funciones de las entidades territoriales en función de la protección de los derechos de los pueblos, del trabajo y la naturaleza.

3.3.7.1.4. Consulte el documento sobre Activismo judicial territorial y vea el video sobre los Derechos de tercera generación.

3.3.7.1.5. Identifique un caso hipotético o real de vulneración de los derechos del trabajo, de los pueblos o de la naturaleza. A partir de los casos propuestos, establezca las instituciones que estarían encargadas de velar por la protección de estos derechos, proponga y elabore una acción pública orientada a la superación de la situación de vulnerabilidad y al restablecimiento del Derecho

3.3.7.1.6. Participe del conversatorio de acuerdo con el mensaje del texto: carta de jefe piel roja a presidente de los Estados Unidos y de los videos Carl Sagan: Cambio de mentalidad y Cambio climático con base en las siguientes preguntas:

¿Cómo interactúa el derecho a un medio ambiente sano con los derechos individuales y sociales?
¿Por qué considera importante desarrollar una visión integral y global de los derechos humanos para evitar su distorsión?
¿Cuál es la incidencia del desarrollo sostenible en la conservación del medio ambiente y el planeta?
¿La naturaleza tiene derechos? ¿Cuáles y por qué?
¿Por qué y para qué la sociedad debe educarse en lo ambiental?
¿Por qué ser solidario facilita la construcción de la paz en un país?

¿Cuáles son las cualidades observables de la persona que contribuyen a la cultura de la paz?

3.3.7.1.7. Con la participación de otros dos compañeros, analicen el video***: Derecho a la solidaridad***: y mediante consulta y una lluvia de ideas, identifiquen los problemas que se viven en tu entorno social o familiar teniendo en cuenta los derechos relacionados en el recuadro inicial y las alternativas respectivas. Preséntenlos en una diapositiva para que en colectivo identifiquen acciones que permitan, de manera efectiva contribuir a la solución de las situaciones de vulnerabilidad de los derechos del trabajo los pueblos y la naturaleza en su territorio

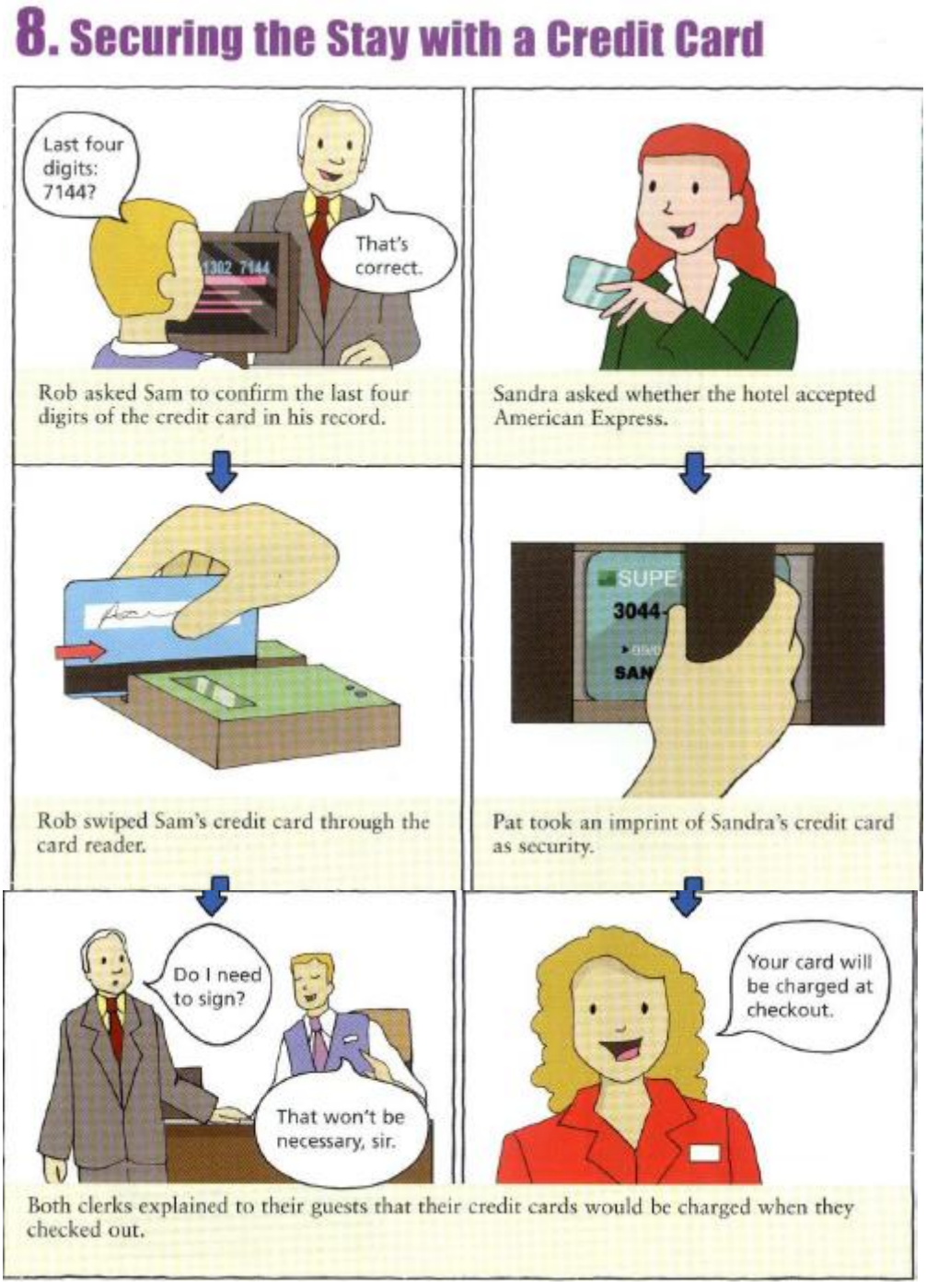
3.3.8. Actividad de aprendizaje: Brindar informacion al huesped, teniendo en cuenta acciones o situaciones presentadas durante el ciclo de servicio.

RAP: Participar en intercambios conversacionales básicos en forma oral y escrita en inglés en diferentes situaciones sociales tanto en la cotidianidad como en experiencias pasadas.

3.3.8.1. Brindar información al huésped, teniendo en cuenta acciones o situaciones presentadas durante el ciclo de servicio.

Los aprendices presentaran ejercicios de forma verbal y escrita, donde se relacionen actividades con los diferentes tipos de pago en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

A continuación se presenta el esquema para presentar los ejercicios

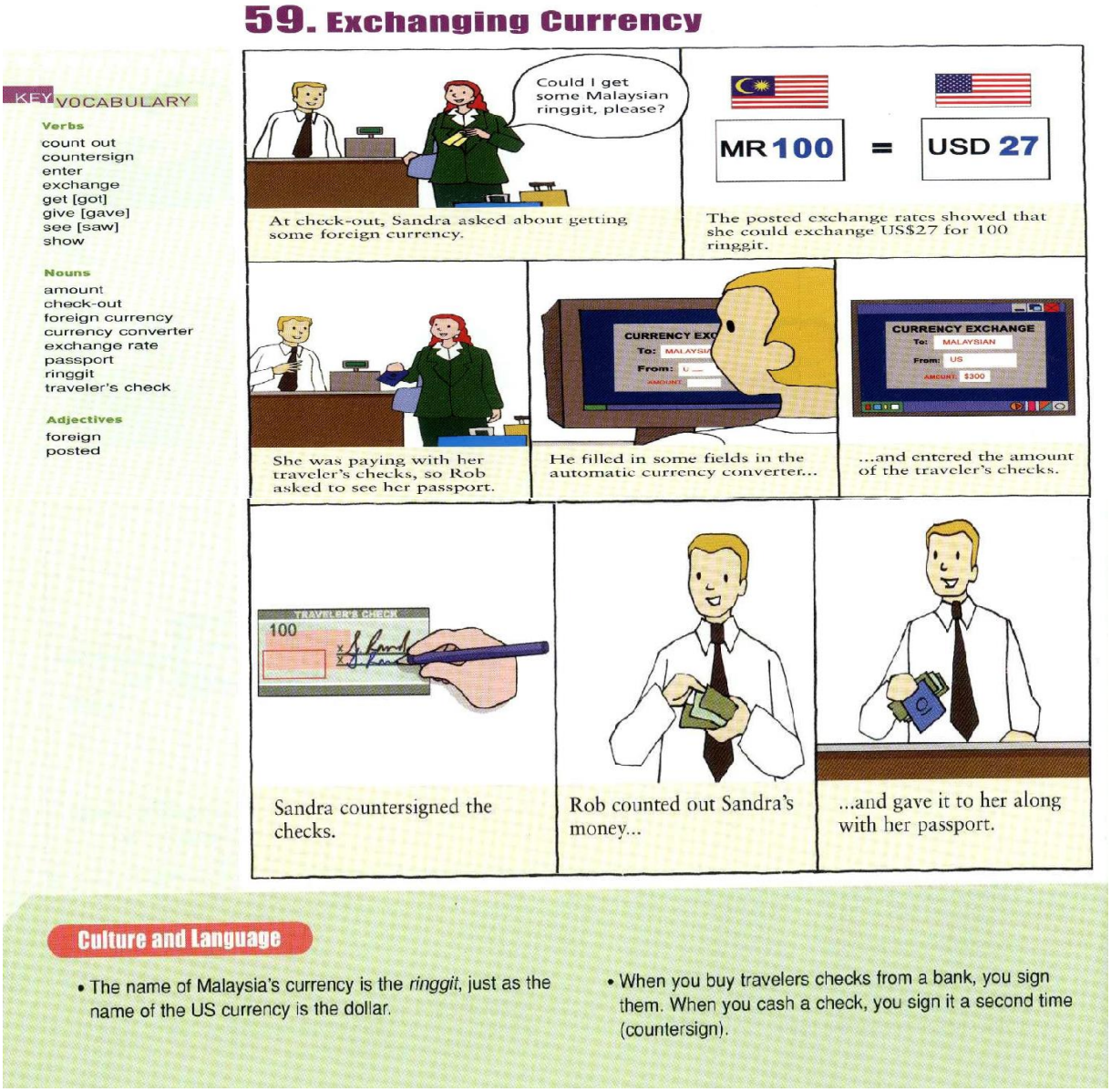


3.3.8.2. Realizar el siguiente ejercicio apoyados del siguiente link
https://senaintro.blackboard.com/courses/1/P621303_F1618088_RG63_C9538/content/_118134783_1/index.html



Con base en la actividad anterior, realizar simulaciones con los compañeros de formación, donde intercambien vocabulario en inglés en procesos de pago por servicios de alojamiento, hospedaje o paquetes establecidos en el portafolio de servicios.

3.3.8.3.: Los aprendices realizaran simulaciones donde realicen intercambios verbales en inglés, en función de los cambios de divisas para el pago de servicios hoteleros, como se presenta en la siguiente imagen.



3.3.9. Actividad de aprendizaje: Atender en ingles dudas, sugerencias y reclamaciones del huesped, siguiendo protocolos y conductos regulares.

RAP: Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias pasadas.

3.3.9.1: Realizar el siguiente ejercicio apoyados del siguiente link https://senaintro.blackboard.com/courses/1/P621303_F1618088_RG63_C9538/content/_118134838_1/index.html



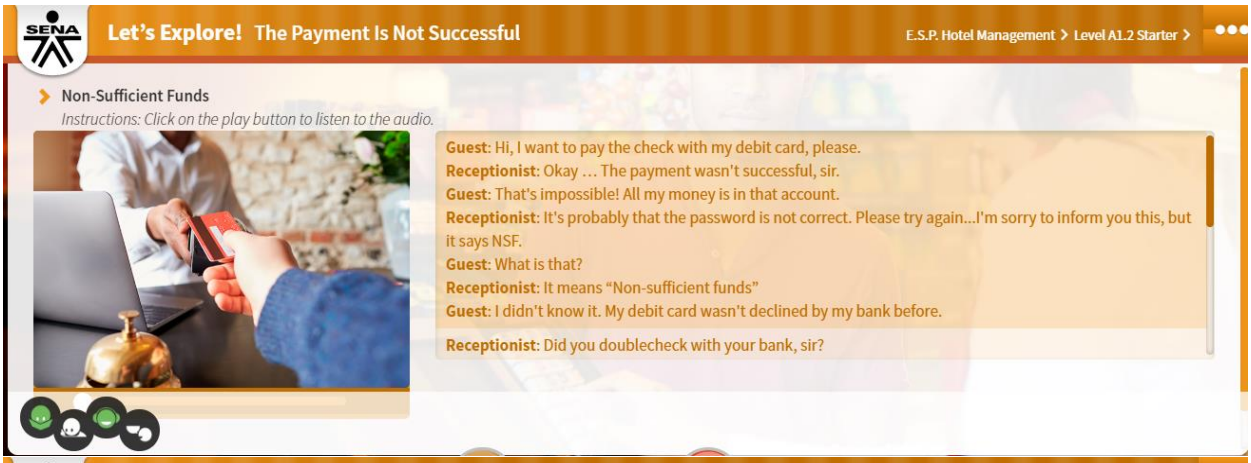
Con base en la actividad anterior, realizar simulaciones con los compañeros de formación, donde intercambien vocabulario en inglés por las novedades en procesos de cobro de los servicios de alojamiento, hospedaje o paquetes establecidos en el portafolio de servicios

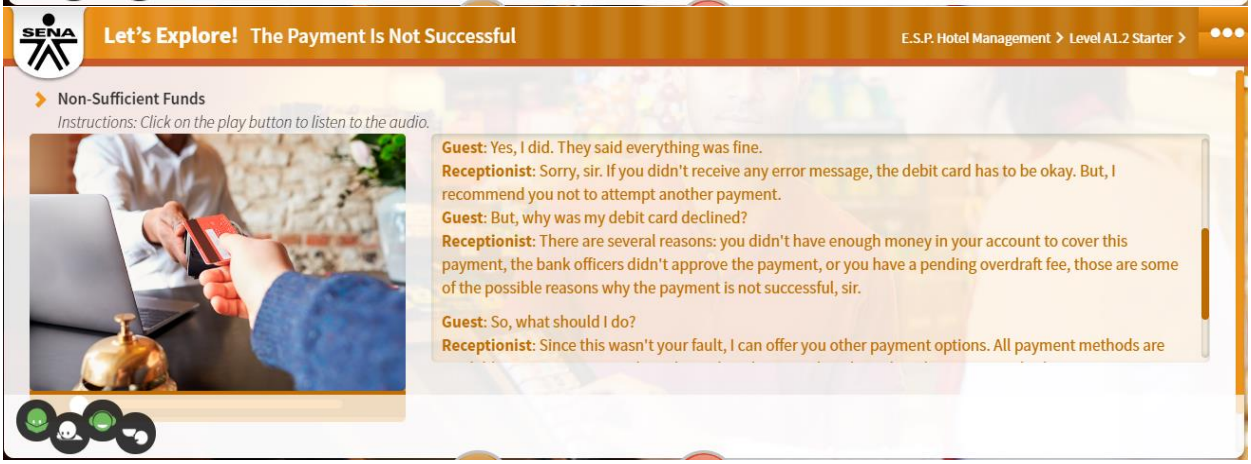
3.3.9.2: Realizar el siguiente ejercicio apoyados del siguiente link https://senaintro.blackboard.com/courses/1/P621303_F1618088_RG63_C9538/content/_118134776_1/index.html



Con base en la actividad anterior, realizar simulaciones con los compañeros de formación, donde intercambien vocabulario en inglés por las novedades en procesos de cobro de los servicios de alojamiento, hospedaje o paquetes establecidos en el portafolio de servicios

3.3.9.3: Realizar el siguiente ejercicio apoyados del siguiente link https://senaintro.blackboard.com/courses/1/P621303_F1618088_RG63_C9538/content/_118134201_1/index.html





Con base en la actividad anterior, realizar simulaciones con los compañeros de formación, donde intercambien vocabulario en inglés por las novedades en procesos de cobro de los servicios de alojamiento, hospedaje o paquetes establecidos en el portafolio de servicios

3.3.10. Actividad de aprendizaje: Aplicar protocolos de seguridad en el manejo de valores.

RAP: Realizar el cobro de los servicios y/o productos del hotel, de acuerdo con las políticas establecidas en la empresa.

1- Caracterización de las formas de pago.

Conforme grupos de trabajo e indague sobre las diferentes formas de pago que se utilizan en la hoteleria en Colombia y elabore la siguiente matriz.

Forma de Pago	Características	Elementos de seguridad	Ventajas

Socialice la actividad en el ambiente de formación ante el instructor y los demás compañeros.

2- Cambio de divisas.

- Realice un cuadro sinóptico sobre la normatividad legal vigente para el cambio de divisas, el manejo de valores y de moneda extranjera en Colombia para hoteles.

- Con base a la caracterización del punto 1, realice mapas de secuencias para cada uno de los métodos; en estos debe describirse:

    a. El procedimiento a aplicar.
    b. Los elementos de seguridad.
    c. La verificación de la autenticidad de los medios de pago.
    d. La validación de los medios de pago.

3- Aplicar formas de pago

a- El instructor entregará casos en los que se plantean situaciones ocurridas en el área de recepción, que involucren el uso de diferentes formas de pago para que los aprendices analicen y realicen los correctivos del caso, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en la actividad anterior. Estos se revisarán en plenaria a través de simulaciones.

- Ambiente Requerido: Aula dotada con equipos de cómputo.
- Materiales: Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz.

3.3.11. Actividad de Aprendizaje: Registrar el cobro de servicios hoteleros, según diferentes tipos de pagos y soportes correspondientes.

RAP: Realizar el cobro de los servicios y/o productos del hotel, de acuerdo con las políticas establecidas en la empresa.

1- Con base a la caracterización realizada en el punto d. de la actividad 9.3. de la guía de ejecución 1; identifique las diferentes áreas que generan ingresos en un hotel, por venta de sus productos y servicios. Elabore un esquema de los centros de ingresos de un hotel, determinando cuales son estos conceptos.
2- Taller de Registros de ingresos por los POS en la cuenta del huésped.
Esta actividad se realizará de manera directa en el Software Hotelero con el que cuenta el Centro de Formación; para ello es indispensable que participe de manera activa en el entrenamiento orientado por el instructor en donde explicará la forma en que opera el mismo.

3- Investigar acerca de las inconsistencias que se pueden presentar al realizar cargos a los huéspedes desde caja. Socializar en plenaria en el ambiente de aprendizaje.

Esta actividad se realizará de manera directa en el Software Hotelero y/ o herramientas manuales y digitales con las que cuenta el Centro de Formación; para ello es indispensable que participe de manera activa en el entrenamiento orientado por el instructor en donde explicará la forma en que opera el mismo.

4- El instructor dará indicaciones para llevar a cabo simulaciones en las que se realicen cobros a los huéspedes utilizando diferentes formas de pago y en los que se requiera realizar ajustes por inconsistencias encontradas en las cuentas.

Actividad 3.3.12. Elaborar informe de caja y reportar valores de acuerdo a procedimientos técnicos
1- Consulte en: recepción en alojamientos de Raúl Villanueva López y otras fuentes bibliográficas.

Luego responda el siguiente cuestionario:

a. ¿Qué es un informe?
b. ¿Qué es un informe de caja?
c. ¿Cuál es la importancia del informe de caja en caja-recepción?
d. ¿Qué información debe contener?
e. ¿Cuál es el procedimiento que se debe seguir para realizar un informe de caja en caja-recepción?
f. ¿Qué es un sobre de remisión?
g. ¿Cuál es el procedimiento que se debe seguir para diligenciar un sobre de remisión?

La actividad se realizará de forma individual, las respuestas se socializarán a través de un conversatorio dirigido por el instructor.

2- Resuelva el siguiente ejercicio:

El cajero de recepción del Hotel Sunshine, se encuentra en el primer turno del día y al finalizar su jornada laboral debe realizar su cierre de caja. De acuerdo con el movimiento de caja y los valores recibidos, elabore el informe de caja y el sobre de remisión.

Consec	Hab	Nombre	Descripción	Valor	Forma de Pago
RC3540		Carlos Fernández	Abono a evento	$2.500.000	T. Crédito
FRA6850	504	Tecnoglass S.A. / Teresa Gutiérrez	Check Out	$3.452.730	CXC
FRA6854	416	Argos S.A. / Julio Rodríguez	Check Out	$ 927.910	CXC
FRA6852	702	Ricky Martín	Check Out	(-$542.840)	Efectivo
RC3541		José Pérez	Plan Piscina	$ 150.000	Efectivo
FRA6851	305	Rocío Dúrcal	Check Out	$1.500.000 $ 250.000	T. Débito Efectivo
FRA6853	308	Julio Iglesias	Check Out	$4.280.000	Efectivo Euros
FRA6854	416	Julio Rodríguez	Check Out	$ 184. 575	T. Débito

El instructor facilitará al aprendiz otros ejercicios para afianzar el manejo del informe de caja y el sobre de

remisión y reforzar los procedimientos establecidos.

3- La anterior actividad se realizará de manera directa en el Software de Gestión de Hotelera con el que cuenta el Centro de Formación, para ello es indispensable que participe de manera activa en el entrenamiento orientado por el instructor en donde explicará la forma en que opera el mismo:

Una vez terminado el entrenamiento en el software, el instructor propondrá diversas situaciones para en donde el aprendiz simulará los procedimientos de caja-recepción, de acuerdo a los procedimientos técnicos establecidos.

Esta actividad se repetirá cuantas veces sea necesario en compañía del instructor, hasta que el aprendiz alcance el dominio del Software de Gestión Hotelera.

- Ambiente Requerido: Aula dotada con equipos de cómputo.
- Materiales: Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Instrumentos De Evaluación
1-Evidencia de Conocimiento - Prueba de conocimientos sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo.	Respuesta a preguntas de evocación, comprensión y aplicación sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo.	Cuestionario /Preguntas
2-**Evidencia de Conocimiento** - Prueba de conocimientos sobre sistemas de protección y normas de los derechos fundamentales del trabajo.	Respuestas acertadas a preguntas de comprensión evocación y aplicación sobre normas y los derechos del trabajo	Cuestionario /Preguntas
3-**Evidencia de Conocimiento**	Compara las condiciones del	

Línea de tiempo con los periodos históricos y las características del trabajo en cada uno de ellos.	trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales del trabajo. Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales del trabajo en la línea del tiempo	Cuestionario /Preguntas
-4-Evidencia de Conocimiento Prueba de conocimientos sobre los mecanismos y entidades responsables de la protección de los derechos de los pueblos, del trabajo y de la naturaleza.	Respuestas a preguntas de comprensión y aplicación sobre los mecanismos y las instituciones comprometidas en la defensa y protección de los derechos de los pueblos, del trabajo y de la naturaleza.	Cuestionario /Preguntas
1-Evidencia de Desempeño Argumenta el trabajo decente en el marco de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.	Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa.	Lista de Cotejo
2-Evidencia de Desempeño Resolución de un caso-Simulación	Comprende cuales son los sistemas de protección de Derechos fundamentales del Trabajo, las NIT y sus instrumentos.	

	Determina, ante un caso concreto, qué derechos prestacionales le adeudan a un trabajador.	Observación Directa/Lista de Cotejo
3-Evidencia de Desempeño Sociodrama -Simulación	Relaciona los conceptos de persona, sociedad, trabajo, justicia, paz con la dignidad humana.	Observación Directa/Lista de cotejo
4- Evidencias de Desempeño: Registro de ingresos utilizando software hotelero.	Registra pago de cuentas de acuerdo con forma y procedimiento técnico.	Observación Directa/ Lista de Cotejo
5- Evidencia de Conocimiento Simulación sobre: a. Aplicación y verificación de los procesos de cobro. Utilizando del Software hotelero b. Cierre de cuenta huésped. Utilizando el software hotelero	Aplica normativa tributaria de acuerdo con tipo de huésped y de establecimiento. Obtiene estado de cuenta con base en la normativa y políticas de la organización.	Observación Directa/Lista de cotejo Observación Directa

1-Evidencia de Producto - Gráfico Negociación Colectiva.	Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales, bienestar derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa	Lista de Cotejo
2-Evidencia de Producto - Cartelera derecho a la huelga.	Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano.	Lista de Cotejo
3-Evidencia de producto Texto argumentativo	Determina la importancia del derecho de asociación; derecho de huelga; o desafíos del derecho del trabajo en el mundo moderno.	Lista de Cotejo
4-Evidencia de Producto Texto escrito acerca de la relación entre el trabajo dignidad humana y sociedad.	Texto argumentativo acerca de la relación entre el trabajo de su contexto local con la dignidad humana.	Lista de Cotejo
5-Evidencia de conocimiento Caracterización de los métodos de pago	Acepta medios de pago según tipo, política y normativa. Recibe divisas según procedimiento y tasa de cambio.	Cuestionario de preguntas

6-Evidencia de Producto Informes de caja y sobres de remisión según procedimiento técnico.	Efectúa informe de caja según arqueo y procedimiento técnico	Lista de Cotejo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Acción de Tutela:** Es la garantía constitucional que tiene toda persona a la protección judicial de sus derechos fundamentales a través de un recurso efectivo. La constitución señala claramente que: "La protección consistirá en una orden para aquél respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo".
- **Ciudadanía Laboral:** La ciudadanía se entiende como un sistema de garantías mediante el cual cada persona es tratada jurídicamente, como un miembro pleno de una sociedad de iguales. Es decir, que todos tengan acceso a los bienes y servicios públicos que les permita una real participación en la vida cultural, social, económica y política en condiciones de igualdad. Así, la ciudadanía laboral funciona como articuladora de la dinámica social, que provee sentido y legitimidad a la acción de los trabajadores mediante procedimientos y métodos para la negociación del conflicto social; la ciudadanía entendida así, según Alonso (2007), “es demanda de derechos, es reparto, pero también es participación, lucha y actividad”.
- **Comisión:** cantidad de dinero que se percibe por concretar una transacción comercial y que corresponderá a un porcentaje determinado sobre el importe total de la operación comercial.
- **Consignación**: medio de garantía que se utiliza con la transferencia del depósito a la cuenta corriente del hotel. Cuando se trata de consignación nacional se debe solicitar el comprobante de consignación por correo electrónico o cualquier otro medio. En el momento de recibir tal documento se debe elaborar un recibo de caja por concepto de anticipo, cuyo soporte es la consignación recibida; esta debe anexarse a la reserva del futuro huésped y enviar una segunda copia a contabilidad (tesorería).
- **Deducción:** Es el descuento que se puede aplicar sobre el precio de algún producto o servicio al comercializalizarlo.
- **Descuento:** reducir un monto de un precio, una tarifa o cuota.
- **Devolución:** Es el reembolso de un cargo débito a un huésped.
- **Dialogo social:** En sentido amplio el término "diálogo social" se utiliza para referirse a un tipo de relaciones horizontales entre el Estado y las organizaciones de la sociedad civil (empresas, sindicatos, asociaciones, grupos, comunidades, etc.) con el fin de abordar conjuntamente los problemas sociales y contribuir a elaborar soluciones fundadas en el consenso.
- **Dignidad humana:** La dignidad humana es el derecho que tiene cada ser humano, de ser respetado y valorado como
- ser individual y social, con sus características y condiciones particulares, por el solo hecho de ser persona
- **Divisa:** la moneda utilizada por un país ajeno a su lugar de origen. En otras palabras, la divisa no es más que la moneda extranjera respecto a un país de referencia.
- **Explotación Laboral:** Se define, en pocas palabras, como recibir un pago inferior al trabajo que se realiza.
- **Globalización:** Es un concepto que pretende definir la realidad de nuestro planeta como un todo conectado, que se va pareciendo más a una sola sociedad, más allá de fronteras nacionales, diferencias étnicas y religiosas, ideologías políticas y condiciones socio-económicas o culturales. Ésta consiste en la ampliación de la dependencia económica, cultural y política de los países del mundo, la cual es originada por el aumento insólito de la actividad internacional, el comercio mundial de bienes y servicios, el flujo

de capitales, así como el avance de los medios de transporte, y el uso de las nuevas tecnológicas de información y comunicación (tecnologías satelitales y especialmente, de la Internet).

- **Medios de pago:** son lss diferentes maneras por las cuales se puede cancelar un servicio o producto. Estos se pueden hacer a través de: efectivo, tarjetas de crédito o débito, consignación, cheques de viajeros, crédito a empresas, entre otros.
- **POS (Point of sale):** Punto de venta es el lugar del hotel en el que se realizan las compras de bienes o servicios.
- **Sindicato:** Un sindicato es una organización integrada por trabajadores en defensa y promoción de sus intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con su actividad laboral, respecto al centro de producción (fábrica, taller, empresa) o al empleador con el que están relacionados contractualmente.
- **Sistema universal de protección de los Derechos Humanos**: El Sistema Universal de Protección de los Derechos Humanos (SUDH) es el conjunto de normas sustantivas y procesales, así como de organismos con alcance internacional, pertenecientes a la Organización de las Naciones Unidas (ONU), cuyo fin es la promoción y la protección de los derechos humanos universales.
- **Tasa de cambio:** es la relación de proporción que existe entre el valor de una moneda y la otra.
- **Territorio:** El territorio es el espacio delimitado por los grupos humanos en términos políticos y administrativos y culturales; refiere a las formas de organización de los pueblos y sus gobiernos, e incluye el suelo, el subsuelo, el espacio aéreo, el mar territorial y el mar patrimonial. Se reconoce por sus límites políticos y puede ser el barrio, el municipio, la provincia, la región, o el país, entre otros. Lleva implícito las nociones de lugar, espacio, cultura, capital, redes y acciones (Escobar, 2012).
- **Trabajo decente:** Es un concepto propuesto por la Organización Internacional del Trabajo para establecer las características que debe reunir una relación laboral para considerar que cumple los estándares laborales internacionales, de manera que el trabajo se realice en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.
- **Voucher:** bono de agencia, empleado como documento acreditativo de garantía de la reserva de un cliente por parte de una agencia de viajes y que es entregado como forma de pago al proveedor del servicio.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Norma Técnica Colombiana Seguridad de la Información 27001: http://intranet.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/file/Norma.%20NTC-ISO-IEC%2027001.pdf
- Barragán del Río, Luis. Libro Hotelería https://login.bdigital.sena.edu.co/login?url=https://ebookcentral.proquest.com/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3188290
- Baez Casillas, Sixto, Libro Hotelería. https://login.bdigital.sena.edu.co/login?url=https://ebookcentral.proquest.com/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3227395
- Corral, M. F., Manual de recepción hotelera : Principios y técnicas; Septem Ediciones, año 2012. Biblioteca Virtual Sena

https://login.bdigital.sena.edu.co/login?url=https://ebookcentral.proquest.com/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3204215

- Villanueva, L. R., Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos :Recepción enalojamientos (uf0052); IC Editorial, año 2012. Biblioteca Virtual Sena https://login.bdigital.sena.edu.co/login?url=https://ebookcentral.proquest.com/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3212241
- Fernández Sotoca, M. (01/2011). Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento (UF0050). Antequera, Málaga: España. Editorial: IC Editorial.
- Control Migratorio
- Decreto 297 de 2016

- www.visacolombiana.com/visa-temporal.html; Visa Colombiana - Visa Temporal TP – Colombia.
- Banco de la República, Boletín No 13 del 25 de Mayo de 2018; Resolución Externa No. 1 de 2018, por la cual se compendia y modifica el régimen de cambios internacionales.
- https://issuu.com/marabiertouleam/docs/procedimientos_recepcion_hotelera__
- Francisco Serna Giraldo y Elver Herrera Arenas "Fundamentación y Defensa de los Derechos Laborales"
- – Escuela de Liderazgo Sindical democrático. Escuela Nacional Sindical.
- El trabajo como derecho humano fundamental Retomado de "Didácticas para la ciudadanía laboral",
- Escuela Nacional Sindical.
- PRINCIPIOS DE LA OIT SOBRE EL DERECHO DE HUELGA. Bernard GERNIGON, Alberto ODERO y Horacio
- GUIDO, Revista internacional del trabajo volumen 17, (1998 Num.4) Ginebra Suiza
- La negociación colectiva. Normas de la OIT y principios de los órganos de control. OIT Año 2000
- Ávila, H. & Criado Sánchez, L. (2011). *Teoría de los principios*. Madrid: Marcial Pons.
- Barona Betancourt, Ricardo. (2015). Principales violaciones al derecho de asociación sindical. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Blanco Zúñiga, G. (2010). *De la interpretación legal a la interpretación constitucional*. Bogotá: Grupo Editorial Ibáñez.
- Baylos, Antonio. (2011). *Libertad sindical y representación de los trabajadores*. En Derecho del trabajo: hacia una carta sociolaboral latinoamericana. Montevideo. Buenos Aires. B de F.
- Bernal Pulido, C. (2014). *El principio de proporcionalidad y los derechos fundamentales (4ta ed.)*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Bronstein, A. (2014). *Derecho internacional del trabajo*. Bogotá: Astrea.
- Canessa Montejo, M. (2014). *Los Derechos Humanos Laborales en el Seno de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2da ed.)*. Lima: Ediciones PLADES.
- Conti Parra, Augusto. (1981). *El fuero sindical,* Bogotá, Colombia: Temis.
- ANTUNES, Ricardo. (2005). Adiós al Trabajo? Ediciones Pensamiento Crítico. Bogotá.
- Cárdenas Robinson, 2017. Flexibilización laboral y justicia distributiva.
- CELIS, Juan Carlos (Ed.) (2012), la subcontratación laboral en América Latina: miradas multidimensionales. CLACSO –
- ENS, Buenos Aires, Argentina.
- DE LA GARZA- E., NEFFA J. (2010) Trabajo, identidad y acción colectiva, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D.C.

- DURAND, Jean Pierre (2014) La Cadena Invisible, flujo tenso y servidumbre voluntaria, Fondo de Cultura Económica,
- México.
- MARX, Karl. (1976). La ideología Alemana. En Obras Selectas, Tomo II. Editorial Progreso, Moscú.
- (1976). Crítica a la Economía Política. En Obras Selectas, Tomo II. Editorial Progreso, Moscú.
- MENDEZ MORALES, JOSE SILVESTRE, Fundamentos de Economía, Mac Graw Hill, 1993RODRÍGUEZ, Mauricio. (2015). La Desprotección legal de los derechos constitucionales del trabajo. Versión PDF.
- SARMIENTO, Libardo. (2003). Capitalismo y cambios estructurales en la economía Colombiana. En MARX VIVE.
- Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.
- SANTOS, Boaventura – MENECES, María Paula (2014). Epistemologías del Sur. Ediciones AKAL S.A. Madrid, España.
- SANTOS, Boaventura de Sousa, 1998. La Globalización del Derecho.
- SOTELO, Adrián. (2012). Los rumbos del Trabajo, Superexplotación y precariedad social en el Siglo XXI. Porrua. México.
- TOURAINE, Alain. (2011), Podremos vivir juntos? Fondo de Cultura Económica. México.
- WEISS, Anita. (1997), Modernización industrial: empresas y trabajadores. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D.C.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Diana Catherine Giraldo Alvarado	Instructor	Centro de Comercio y Servicios-Regional Valle	Diciembre 13 de 2019
	Ileana Diaz Ortega	Instructor	Centro de Comercio y Servicios-Regional Atlántico	
	María Fidelina Arévalo García	Instructor	Centro de Comercio y Turismo-Regional Quindío	
	Rubén Darío Rojas Bustamante	Instructor	Centro textil y de Gestión Industrial – Regional Antioquia	
	Dámaris Orozco Hernández	Instructor	Centro de Comercio y Servicios-Regional Atlántico	
	Edwin Alberto Peña Triviño	Instructor de Bilingüismo	Centro nacional de Hotelería, Turismo Y Alimentos - Bogotá	

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					