**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Servicio de recepción hotelera |
| --- | --- |

| COMPETENCIA | 260201066 - Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 260201066 - 04. Legalizar salida del huésped conforme con protocolos de servicio, normas de seguridad y requisitos legales vigentes |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | CF13 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | *Check-out* y atención de PQRS |
| BREVE DESCRIPCIÓN | De la misma forma que el cliente ingresa al hotel, debe salir de él al final de su estancia. En este componente, revisaremos los conceptos para poder llevar a cabo con eficiencia un *check-out*. Recuerde que este es el último paso de la estancia del huésped y se tiene la responsabilidad de cerrar la estadía en forma impecable. Cualquier error en este momento puede dar al traste con toda la experiencia del usuario en el hotel. Dentro de las habilidades claves del recepcionista está conocer el proceso de auditoría nocturna, en el cual se concilian los movimientos diarios del hotel. |
| PALABRAS CLAVE | auditoría, operación diaria, revisión, débitos, créditos |

| ÁREA OCUPACIONAL | 6 - Ventas y servicios |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

1. **Tabla de contenidos**

**1. *Check-out***

1.1. *Late check-out*

1.2. Confirmación de Salidas

1.3. Salidas anticipadas

**2. Procedimiento técnico**

**3. Auditoría nocturna**

* 1. Objetivo
  2. El auditor nocturno
  3. El proceso técnico
  4. Reportes

3.4.1. *Reporte de extranjería.*

3.4.2. *Informe de auditoría nocturna.*

**4. Atención al cliente y manejo de PQRS**

4.1. El cliente

4.2. Tipos de solicitudes

4.3. Procedimiento de manejo

4.4 Manual de PQRS

4.5. Manejo de situaciones difíciles

1. **Desarrollo de contenidos**

**Introducción**

Como ya se ha mencionado, la gestión financiera del hotel comienza y termina en la recepción. El proceso de *check-out* es el cierre de la estancia del huésped y requiere de toda la atención y agilidad para llevarlo a buen término. Comienza con el procesamiento preciso y oportuno de las cuentas de los huéspedes, además, esta responsabilidad se comparte con la oficina del contralor, para que esta información se provea al departamento financiero de una forma correcta. En los hoteles, existe el proceso de auditoría nocturna, el cual hace un seguimiento detallado a la actividad financiera de las cuentas del huésped.

Para la elaboración de este componente, se abordaron varios autores conocidos en ***check-out* y atención de PQRS**, de quienes se han citado y referenciado conceptos y ejemplos para los fines educativos de esta materia, en el entendido de que el conocimiento es social y, por lo tanto, es para ser usado por quienes necesitan adquirirlo. Se espera que este documento sea útil para todos aquellos, aprendices y lectores en general, que estén interesados en acercarse a asuntos básicos del **servicio de recepción hotelera**.

* 1. **Check-out**

Se denomina así al proceso en el que el huésped termina su estadía, liquida su cuenta y deja el hotel, culminando así el denominado ciclo del huésped. Este procedimiento se informa a los otros departamentos.

Aunque no existe una hora estándar, la mayoría de los establecimientos de alojamiento fijan su hora de ***check-out*** alrededor del medio día, ya que de esta depende también la implementación de una hora de *check-in*, teniendo en cuenta que la diferencia es el tiempo utilizado para aplicar los protocolos de limpieza y desinfección, garantizando la correcta asepsia al cliente que llega a ocupar la habitación. Una vez establecida la hora de salida, es importante comunicársela al huésped al momento de su ingreso al hotel, como parte del proceso de registro (*check-in*).

Como se mencionó, el horario establecido para la salida del huésped depende de los parámetros de cada hotel, sin embargo, las necesidades de permanencia del huésped son variadas, por lo que la mayoría de ellos ofrecen la posibilidad de dejar allí el equipaje hasta el momento de emprender el viaje para dejar el destino visitado. En caso de presentarse esta situación, el hotel debe disponer de un espacio para la custodia temporal de las pertenencias del huésped y contar con un mecanismo de identificación de estas, que usualmente es un *sticker* en el cual se plasma la información básica y posteriormente se relaciona en la bitácora de botones o recepción, según aplique la responsabilidad.

| Fuente: <https://images.pexels.com/photos/2988232/pexels-photo-2988232.jpeg?auto=compress&cs=tinysrgb&dpr=2&h=750&w=1260> |
| --- |
| Nombre: *Check-out* |

* 1. ***Late check-out***

El *late check-out* se presenta cuando el huésped solicita dejar la habitación más tarde de lo establecido. Este es un servicio cuya demanda está en aumento en ciertos destinos, ya que ofrece nuevas posibilidades a la hora de organizar el viaje. Con ello, se permite al cliente dejar tarde la habitación: a las dos (2:00 pm) o incluso a las seis (6:00 pm), según el caso. Esto da nuevas oportunidades a los clientes, dependiendo de su motivo de viaje; unos podrán disfrutar de su última noche en el hotel y no tener que madrugar, otros podrán aprovechar la mañana tranquilamente, sin tener que estar pendientes de la hora de salida.

También es un servicio muy útil para clientes que tengan una reunión por la mañana del día de *check-out*, estos podrán dejar sus maletas en la habitación y, después de la reunión, volver al hotel para darse una ducha o descansar un rato antes de salir. Este servicio se ofrece según disponibilidad y puede conllevar un costo. El *early check-in* (registro antes de la hora) es una práctica menos extendida pero que también existe.

* 1. **Confirmación de salidas**

Es un procedimiento que se debe realizar en el turno de la tarde, cuyo propósito es verificar que las personas con fecha de salida para ese día y que aún no han legalizado su salida lo hagan o informen si van a tomar el servicio de alojamiento más tiempo. Este proceso es utilizado en los días en que la disponibilidad es restringida y previene de una posible sobreventa (*overbooking*).

* 1. **Salidas anticipadas**

También conocidas como *early departure*, son aquellas reservas que no completan el periodo de estadía planteado inicialmente, dejando el hotel antes de lo previsto. En muchos establecimientos, cuando esto se anuncia posterior a la hora fijada como límite de *check-out*, se realiza un cobro que va entre el 50 y el 100% del valor de la noche, dependiendo de la política fijada, la cual depende básicamente de la demanda y la posibilidad de ocupar esa habitación que va a quedar disponible.

* 1. **Procedimiento técnico**

La salida de los huéspedes del hotel puede ser un momento de verdad. En algunas oportunidades, se experimentan largas filas, y, en general, se podría catalogar este instante como una prueba de la paciencia tanto del huésped como del cajero. Cuando ocupe esta posición, trate siempre de ponerse en el lugar del huésped; este enfoque le servirá a lo largo de su carrera en la industria hotelera y le permitirá dar un mejor servicio.

Este aparte le ayuda a desarrollar un entendimiento del procedimiento de pago de los huéspedes. Este no es un proceso difícil de entender y aplicar, sin embargo, requiere planificación para organizar los detalles de esta parte de la estancia del huésped. A continuación, se pueden apreciar los pasos básicos para realizar la salida del huésped de una forma técnica. Al seguir estos pasos, usted logrará dominar la rutina básica del proceso.



En la mayoría de los sistemas PMS, este proceso es bastante intuitivo, lo que le ayudará a minimizar los tiempos en el proceso. A continuación, puede ver un proceso de *check-out* en un sistema de gestión de propiedad.



**3. Auditoría nocturna**

El procedimiento de la auditoría nocturna es un proceso de control. Consiste en una revisión lenta y detallada de todas las transacciones financieras de las cuentas huésped y los departamentos del hotel, cada día del año. Al final de este proceso, se obtiene el saldo de las cuentas huésped y se corrigen los posibles errores que pudieran haberse cometido durante la operación diaria.

Como resultado, es posible monitorear la actividad crediticia de los huéspedes, proyectar el flujo de efectivo diario de la venta de habitaciones y comparar los ingresos proyectados (presupuesto) y los reales para los diversos departamentos.

**3.1. Objetivo**

El proceso de auditoría realiza un seguimiento (control) de los cargos y pagos (débitos y créditos) y de los recibos de soporte de cargos departamentales, a diario.

| <https://www.shutterstock.com/es/image-photo/close-businesspersons-hand-looking-receipts-through-1058554241>Primer plano de la mano de un empresario que observa los ingresos mediante la ampliación del cristal en el lugar de trabajo | Entonces, se podría afirmar que el principal objetivo de la auditoría nocturna es garantizar que la información de los huéspedes sea correcta y esté actualizada. Adicionalmente, que la sección financiera y la gerencia del hotel cuenten con una fuente fehaciente de información de desempeño diario del hotel. |
| --- | --- |

**3.2. El auditor nocturno**

El auditor nocturno tiene muchas responsabilidades, además de realizar la revisión nocturna y preparar los informes de auditoría nocturna.

| Esta persona también debe hacer el registro (*check-in*) y la salida (*check-out*) de los huéspedes que lleguen después de las 10:00 p.m. o salgan antes de las 6:00 a.m. Adicionalmente, procesar reservas, realizar las tareas de supervisor de seguridad, verificar los sistemas de seguridad contra incendios, actuar como cajero para las funciones de banquetes y realizar el trabajo de gerente de turno. Como se observa, esta posición tiene un alto grado de responsabilidad y es muy importante en el funcionamiento del hotel. | <https://www.shutterstock.com/es/image-photo/accountant-making-invoice-on-computer-desk-1672946440>Contable Haciendo Factura En El Ordenador En El Escritorio |
| --- | --- |

Aprender el proceso de auditoría nocturna dará habilidades valiosas para alguien que planea continuar en la industria hotelera. También ofrece la visión general objetiva necesaria para evaluar la actividad financiera del hotel. Desde su rol de aprendiz, en la auditoría nocturna usted podrá tomar conciencia del papel del gerente general, ya que la auditoría nocturna revisa toda la actividad financiera que se lleva a cabo en un hotel en un día.

Con base en esa verificación, un gerente general puede determinar cómo debe adaptarse la operación para cumplir con los objetivos de gastos y beneficios para el periodo contable y ver si los planes de *marketing* y las actividades comerciales y operativas están marchando con eficiencia.

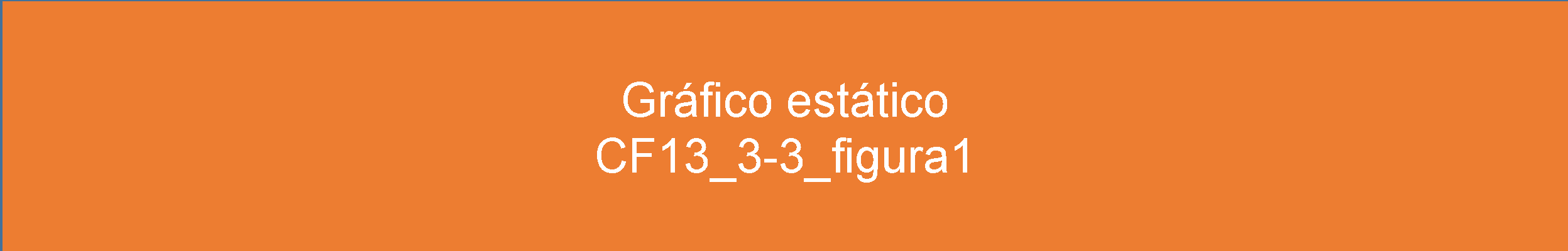
Además de ser un cargo de una altísima responsabilidad, para ejercer la auditoría se debe tener vocación de trabajo, ya que el horario nocturno suele traer muchos cambios en la vida de las personas.

**3.3. El proceso técnico**

La auditoría nocturna es una de esas actividades que probablemente no tienen mucha visibilidad, pero que son neurálgicas en el funcionamiento hotelero. Con los informes emitidos en la auditoría, la gerencia controla la exactitud de las cuentas huésped y mide la eficacia operativa. Esta inspección diaria da la capacidad al gerente para controlar los costos y cumplir con los objetivos de rendimiento, por lo tanto, el rigor en el procedimiento es vital. Se recomienda a los futuros hoteleros que quieran comprender la importancia de la auditoría nocturna participar en la preparación de una. A continuación, se detallan los pasos del proceso de revisión, que, si se aplican en el orden indicado, le garantizarán llevar a buen término el procedimiento.

**Figura 1**

*Proceso de revisión*



El proceso presentado en este módulo describe la realización del procedimiento de auditoría nocturna con base en un sistema de administración de propiedades o PMS.

El auditor nocturno desempeña varias labores, entre ellas las de recepcionista nocturno. En ese sentido, su primera actividad al presentarse a trabajar será recibir el turno de sus compañeros, lo que implica:
Communication, shift change Isolated which can be easily edit or modified


* Recibir la caja de recepción (fondo de caja),
* Leer y firmar la bitácora de novedades del turno.
* Verificar qué llegadas están pendientes de arribar.

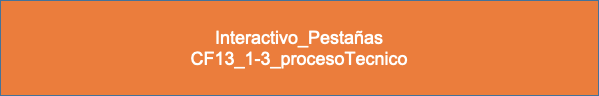
Una vez hecho esto, estará a cargo del turno y lo siguiente será administrar los procesos a realizar de acuerdo con el tiempo disponible.

Por lo general, primero se realizan las labores de recepción y posteriormente se inicia con el proceso de auditoría. Este tiempo lo establece cada hotel, pero por lo general inicia luego de la medianoche, cuando el movimiento es más lento y todos o casi todos los ambientes han cerrado.

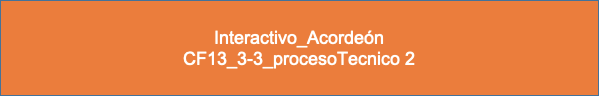
Link imagen: <https://www.shutterstock.com/es/image-vector/communication-shift-change-isolated-which-can-1197508894>

El proceso de auditoría consta de dos fases: un primer momento de revisión de información y el segundo, en el que se realiza el proceso de cierre del sistema.

**Fase revisión de información**



**Fase de cierre de sistemas**

****

**3.4. Reportes**

Los reportes de auditoría son la finalización del proceso de revisión y control. También son la forma de dejar evidencia del desarrollo del trabajo.

**3.4.1. *Reporte de extranjería.***

Este reporte es una relación de llegadas y salidas de extranjeros al hotel. Se diligencia en una plataforma tecnológica creada por Migración Colombia denominada SIRE, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de las obligaciones migratorias y permitirles a los usuarios reportar a los extranjeros con quienes tienen alguna relación.

Está diseñada para que los usuarios reporten la vinculación, contratación, empleo, admisión, matrícula, desvinculación, retiro, ingreso, alojamiento y hospedaje, atención médica de urgencias y realización de espectáculos artísticos, culturales o deportivos dentro del territorio nacional, relacionadas con los extranjeros, personas naturales o jurídicas, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de estas. Para las empresas que prestan el servicio de transporte internacional se permite el registro de viajeros, ya sean colombianos o extranjeros.

| Nota. Tomada de Migración Colombia (2021) |
| --- |
| En la plataforma SIRE, se debe reportar toda persona natural o jurídica que vincule, contrate, emplee o admita un extranjero mediante cualquier modalidad, en especial, relación laboral, cooperativa o civil que genere un beneficio, y de servicio, como los de salud, alojamiento y hospedaje. A esta plataforma se accede con usuario y contraseña, previo registro de la persona o entidad que realizará el reporte. Es claro que para los establecimientos de alojamiento este registro y reporte es de obligatorio cumplimiento y es parte del proceso de auditoría del hotel. [MOU1] |

[MOU1]En este espacio se inserta la imagen y se coloca la leyenda que aparece en la parte inferior.

| Guía de uso del SIRE  Para más información, se sugiere estudiar la «Cartilla de usuario externo – SIRE[MOU1] .» |
| --- |

[MOU1]Este texto es un llamado a la acción. El documento se encuentra en la carpeta Anexos con el nombre: Anexo\_3 - Cartilla de Usuario Externo SIRE

**3.4.2. *Informe de auditoría nocturna.***

En la auditoría nocturna, se generan varios reportes entre operacionales y estadísticos. Este generalmente se organiza de acuerdo con las necesidades específicas del establecimiento, ya que algunos gerentes generales podrían requerir más datos financieros que otros.

Este reporte muestra rendimientos diarios y acumulados del mes y el año a la fecha, así como las variaciones respecto al mismo periodo del año anterior. Es importante que los gerentes aborden este informe como una herramienta funcional que proporciona datos financieros y operativos diarios.

En algunas ocasiones, y de acuerdo con el tamaño del hotel, este reporte podrá parecer abrumador, pero con la experiencia, se aprenderá a verlo en partes separadas, cada una de las cuales proporciona retroalimentación sobre el rendimiento operativo diario.

**Reporte diario consolidado**

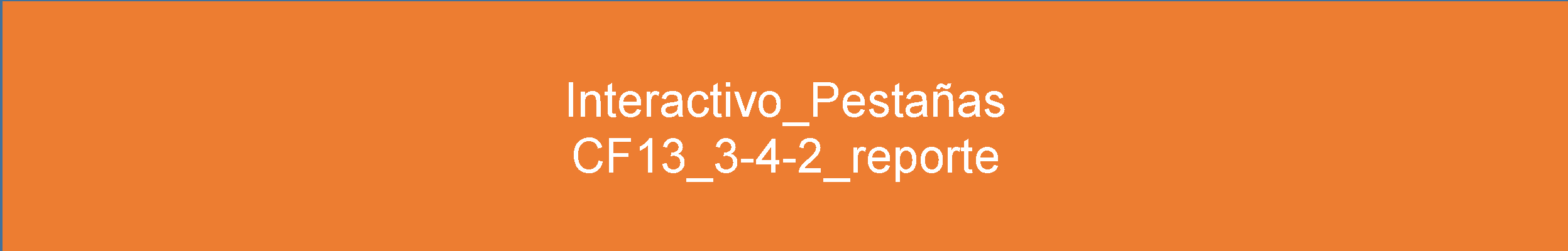
A este reporte se le conoce como el “*daily flash report*”, y es una síntesis de los datos más importantes del movimiento diario del hotel.

**Figura 6**

*Daily flash report*

| Nota. Tomada de Migración Colombia (2013) |
| --- |
| Es un reporte de uso frecuente, sobre todo por el *staff* ejecutivo del hotel, ya que brinda una información rápida del movimiento de este. |

Estos son algunos de los datos que brinda este informe.



**Reporte de saldos elevados**

Este reporte deberá considerar como saldo excedido todo aquel en que el crédito al cliente ha superado el límite permitido por la gerencia y la política de créditos del hotel. Este reporte se contrasta con las garantías y se envía una copia al gerente de recepción, quien procederá a comunicar al cliente dicho saldo excedido para el abono o liquidación por este. (Corral, 2012)

**Reporte de gerencia**

El informe del gerente es un listado de las estadísticas de ocupación del día anterior, tales como porcentaje de ocupación, porcentaje de rendimiento, tarifa diaria promedio, RevPAR y el número de huéspedes. Estos datos son necesarios para monitorear el funcionamiento de un negocio financieramente viable. El gerente general, el contralor, el gerente de recepción y el director de *marketing* y ventas revisan estas estadísticas diariamente.

Adicionalmente, y de acuerdo con la configuración del PMS, se presentan algunos otros reportes, pero, en general, se trata de reportes de operación y estadísticos detallados.

**4. Atención al cliente y manejo de PQRS**

Durante los módulos estudiados hasta ahora, se ha hecho un recorrido por las principales habilidades a desarrollar por el personal que labora en la recepción del hotel en los diferentes procesos operativos. Pero hay una en particular que aplica transversalmente a toda la operación y en la que los recepcionistas son su principal actor, y es la que tiene que ver con la atención al cliente y el manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

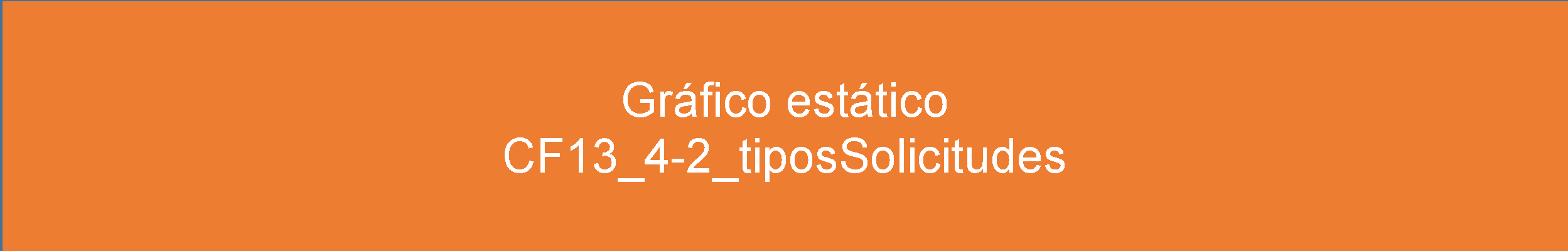
Este manejo es crucial para garantizar una buena experiencia de alojamiento y se puede dar en cualquier momento dentro del ciclo del huésped, e incluso después de la salida del establecimiento.

**4.1. El cliente**

| El cliente es la persona más importante para una empresa; debe ser el objeto de atención principal. Sin él, esta no podría cumplir la finalidad para la que ha sido constituida. El cliente es, por tanto, quien adquiere un servicio hotelero que satisface sus necesidades y, como resultado, recompra ese servicio, pero, además, tiene la voluntad de recomendarlo. (Corral, 2012)    En este sentido, todos los requerimientos que se reciben del cliente deben tener un apropiado tratamiento. | https://www.pexels.com/es-es/foto/moda-gente-arte-hotel-6474588/ |
| --- | --- |

**4.2. Tipos de solicitudes**

En el día a día de la operación hotelera y cada vez que un cliente se acerca al *counter* de recepción o usa medios escritos o digitales para contactar al hotel, se genera una comunicación y es importante determinar qué tipo de contacto es el que está realizando el cliente, y de acuerdo con esto, manejarlo de la forma adecuada. Tener un sistema consolidado de gestión de PQRS brinda la oportunidad de fortalecer el servicio, mejorar la operatividad y brindar una excelente experiencia de usuario.



**4.3. Sistema de PQRS**

Hasta ahora, queda clara la importancia del adecuado servicio al cliente y, por ende, la necesidad de la creación y consolidación de un sistema de atención de PQRS eficiente. De esta manera, se podrá lograr la continuidad y fortalecimiento de la relación entre empresa (hotel) y cliente y su posible fidelización. Considere el sistema PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) como un arte que hay que aprender y dominar.

A continuación, se sugieren algunas recomendaciones básicas para lograrlo:



La administración del hotel, con base en estas recomendaciones, debe diseñar un manual de manejo de las PQRS y brindar entrenamiento al personal, con el objeto de crear y mantener estándares de calidad en el tratamiento de estas y aprender a encontrar en ese manejo oportunidades de mejora.

En esta época, cuando los datos son una fuente importante de elementos de acción, los departamentos de atención deben producir informes detallados de la gestión; es por eso importante que el sistema de PQRS esté basado y soportado por el sistema PMS, a razón de registrar, controlar y utilizar esta información.

**4.4. Manual de PQRS**

Aunque la elaboración del manual de PQRS es un tema interno de cada organización, a continuación, se estudiarán algunas normas básicas que contribuyen con este proceso.

· Fijar un objetivo que, de manera general, trace la línea conductual respecto de la gestión de los PQRS.

· Establecer objetivos específicos que ayuden a identificar y solventar estas situaciones.

· Incluir la terminología más relevante, a razón de unificar criterios y formas comunicativas.

· Introducir una mención a la normatividad vigente.

· Determinar cuáles son los canales básicos de recepción y comunicación con los clientes.

· Precisar cuáles serán los métodos de registro y retención de la información.

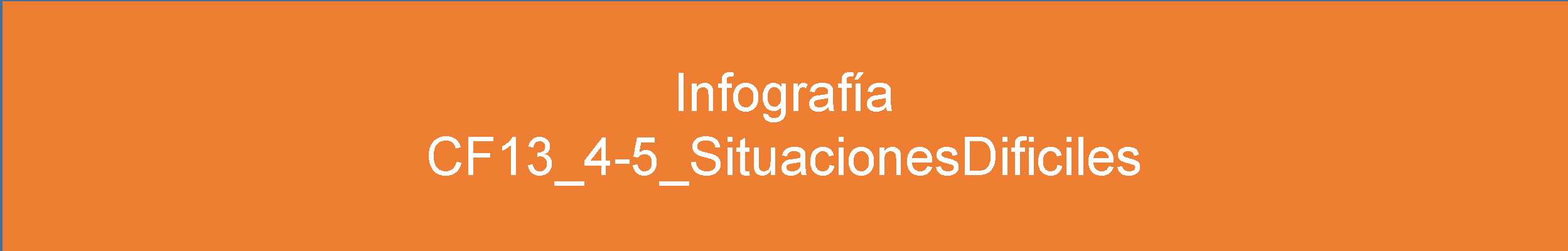
· Delimitar el actuar, según el cargo de responsabilidad, es decir, hasta dónde debe y puede llegar un determinado funcionario. Debe haber un responsable principal.

· Determinar cuál será la ruta de las PQRS. A manera de ejemplo: recepción, análisis, respuesta, registro, monitoreo y cierre.

· Establecer plazos para las respuestas.

**4.5. Manejo de situaciones difíciles**

Los hoteles tienen siempre una situación particular en el manejo de PQRS y es que las quejas pueden llegar directamente al mostrador de la recepción; en este escenario, el contacto directo puede hacer que la situación sea de mayor tensión. Si se ve enfrentado a un cliente que quizá esté ofuscado, lo primero es mantener la calma. A continuación, se ilustra una posible ruta para este manejo.



Las situaciones difíciles son cotidianas en cualquier área de servicio al cliente, no obstante, prepararse para estas situaciones puede permitir llegar a acuerdos y soluciones con mayor facilidad. No olvide repasar este contenido las veces que sea necesario para que pueda manejarlas de la mejor forma posible.

Recuerde que el cliente, en su condición de adquirente del servicio, siempre estará evaluando sus acciones y se encargará de comunicarlas a la comunidad de acuerdo con el manejo que usted le dé.

1. **Actividades didácticas (opcionales si son sugeridas)**

| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| --- | --- |
| Nombre de la actividad |  |
| Objetivo de la actividad |  |
| Tipo de actividad sugerida |  |
| Archivo de la actividad  (anexo donde se describe la actividad propuesta) |  |

1. **Material complementario**

| Tema | Referencia APA del material | Tipo de material  (video, capítulo de libro, artículo, otro) | Enlace del recurso o  archivo del documento o material |
| --- | --- | --- | --- |
| Guía uso del Datáfono | CredibanCo. (2021). *Guía rápida de uso del datáfono*. <https://www.credibanco.com/wp-content/uploads/2021/01/guia-rapida-del-datafono.pdf> | Guía en pdf | <https://www.credibanco.com/wp-content/uploads/2021/01/guia-rapida-del-datafono.pdf> |
| Cartilla Uso del SIRE | Migración Colombia. (2013). *Cartilla de Usuario Externo SIRE*. Ministerio de Relaciones Exteriores. <http://educa.barranquilla.edu.co/attachments/article/1034/Manual%20de%20Usuario%20SIRE.pdf> | Cartilla en pdf | <http://educa.barranquilla.edu.co/attachments/article/1034/Manual%20de%20Usuario%20SIRE.pdf> |

**C.** **Glosario**

| Término | Significado |
| --- | --- |
| ADR | Es la sigla de “*Average Daily Rate*” o, en español, Tarifa Promedio Diaria. Esta se calcula totalizando la venta de las habitaciones ocupadas y dividiendo el valor por el número de habitaciones ocupadas. |
| Bitácora | La bitácora, en hotelería, es el libro donde se anotan las novedades del turno. Con el correcto uso de este libro, se garantiza que las novedades de entrega de un turno a otro quedan registradas y son leídas, es decir, se debe firmar al frente de cada novedad como enterado. |
| *Complementary* | Esta es una habitación que también tiene una tarifa de habitación con cargo cero por habitación y que se ofrece a huéspedes especiales, líderes de la industria, funcionarios del gobierno, *tour* conductor, entre otros. |
| *House use* | Son las habitaciones que, en la operación, se destinan a uso interno. Su principal característica es que tienen tarifa de habitación con cargo cero por habitación. Por ejemplo, la habitación del gerente de turno. |
| *RevPAR* | El *RevPAR* es la métrica más eficiente para medir la rentabilidad de una propiedad hotelera. Es la abreviatura de “*Revenue Per Available Room*” o “ingreso por habitación disponible”. Se calcula dividiendo los ingresos totales de la habitación por el total de habitaciones disponibles. |

**D.** **Referencias bibliográficas**

Bardi, J. (2011). *Hotel Front Office Management* (5a ed.). John Wiley & Sons.

Corral, F. (2012). *Manual de recepción hotelera: principios y técnicas* (7ª ed.). Septem Ediciones. <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/42028?page=117>

CredibanCo. (2021). *Guía rápida de uso del datáfono*. <https://www.credibanco.com/wp-content/uploads/2021/01/guia-rapida-del-datafono.pdf>

Marrero, F. (2016). *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados.* <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>

Migración Colombia. (2013). *Cartilla de Usuario Externo SIRE*. Ministerio de Relaciones Exteriores. <http://educa.barranquilla.edu.co/attachments/article/1034/Manual%20de%20Usuario%20SIRE.pdf>

Scheel, A. (1992). *Control de alojamiento. Contabilidad de huéspedes.* Universidad Externado de Colombia.

Simón, M. (2006). *Recepción Front Office.* Ediciones Turísticas. <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/78933?page=83&page=84>

**E.** **Control del documento**

|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Autor(es) | Harbey Castelblanco Muñoz | Experto Técnico | Centro Nacional Colombo Alemán – Regional Atlántico | Junio 2021 |
| Leidy Carolina Arias Aguirre | Diseñadora instruccional | Regional Distrito Capital – Centro Diseño y metrología | Junio 2021 |
| Carolina Coca Salazar | Revisora metodológica y pedagógica | Regional Distrito Capital – Centro Diseño y metrología | Agosto 2021 |
| Darío González | Corrección de estilo | Regional Tolima – Centro Agropecuario La Granja | Agosto 2021 |

**F.** **Control de cambios**

|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del cambio |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Autor(es) |  |  |  |  |  |