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 - 03 Atender en lengua inglesa los servicios de recepción hotelera empleando estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 09 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Inglés básico para servicio de recepción |
| BREVE DESCRIPCIÓN | El idioma inglés básico es fundamental en el desempeño de la labor como recepcionista. Por tanto, es importante que desarrolle habilidades comunicativas en idioma inglés que le permitan manejarlo como segunda lengua y, de esta forma, garantizar una comunicación fluida con huéspedes extranjeros. |
| PALABRAS CLAVE | segunda lengua, *check-in*, registrar |

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

1. **TABLA DE CONTENIDOS**

**1. Simple Present**

**2. Lodging**

2.1. Category

2.2. Class

2.3. Types

2.4. Characteristics

2.5. Geographical locations

**3. Hotel areas and facilities**

**4. Organizational structure**

4.1. Positions, Duties, Responsibilities, Profiles

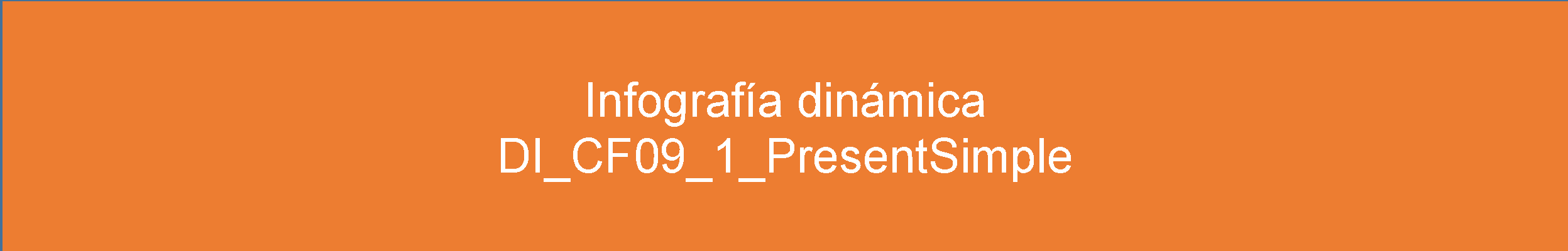
4.2. Jobs and professions in the tourism sector

**5. Demonstratives**

1. **DESARROLLO DE CONTENIDOS**

| **Introduction**  During this module, you will develop the basic oral and written communication skills that allow you to communicate with non-Spanish-speaking visitors.  In this process, you will understand the general meaning of written texts by learning to select the necessary information and deducing the meaning of words from the context; understanding oral communication and written texts, which permits you to deduce meanings and express yourself with better pronunciation and intonation.  Deepen the knowledge of grammar and acquire new technical vocabulary, allowing the consolidation of structures and vocabulary acquired previously. | ***Introducción***  *Durante este módulo, desarrollarás las habilidades básicas de comunicación oral y escrita, que te permitirán comunicarte con visitantes que no hablan español.*  *En este proceso, comprenderás el significado general de los textos escritos, aprendiendo a seleccionar la información necesaria, y deducir el significado de las palabras del contexto, entendiendo la comunicación oral y los textos escritos, lo que te permite deducir significados y expresarte con mejor pronunciación y entonación.*  *Profundizar en el conocimiento de la gramática y adquirir nuevo vocabulario técnico, permitiendo la consolidación de estructuras y vocabulario adquiridos previamente.* |
| --- | --- |

| Simple Present It should be noticed that 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. | ***1. Presente simple***  *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.* |
| --- | --- |



| Lodging 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. | ***2. Alojamiento***  *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, hostal, pensión o similar.* |
| --- | --- |

| Category Lodging establishments are classified according to meeting the evaluation criteria. The best-known classification is that of stars, but this is not standard since it uses different criteria in each country. In Colombia, for example, these parameters are determined by the technical standard NTSH006.  l  At a global level, the categorization most used by the industry is the one determined by the price scales associated with the quality of the establishments. This scale has 6 levels that are determined by the ADR “Average Daily Rate” and is used by hotel chains to classify their products.  There is a seventh category that applies to independent hotels. | ***2.1. Categoría***  *Los establecimientos están clasificados según cumplan los criterios de evaluación. La clasificación más conocida es la de estrellas, pero esta no es estándar, ya que usa criterios diferentes en cada país. En Colombia, por ejemplo, esos parámetros los determina la norma técnica NTSH006.*  *A nivel mundial, la categorización más utilizada por la industria es la que se determina por las escalas de precio asociadas a la calidad de los establecimientos. Esta escala tiene 6 niveles que se determinan a partir de la tarifa promedio, y es usada por las cadenas hoteleras para clasificar sus productos.*  *Existe una séptima categoría que se aplica a los hoteles independientes.* |
| --- | --- |

| **Scale** | **Escala** |
| --- | --- |
| Luxury Chains | Cadenas de nivel Lujo |
| Upper Upscale Chains | Cadenas nivel Superior exclusivo |
| Upscale Chains | Cadenas nivel Exclusivo |
| Upper Midscale Chains | Cadenas nivel Superior medio |
| Midscale Chains | Cadenas nivel Medio |
| Economy Chains | Cadenas nivel Económico |
| Independent Hotels | Hoteles Independientes |

| 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.* |
| --- | --- |

| 2.2 Class 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. | ***2.2 Clase***  *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** | **Clase** |
| --- | --- |
| Luxury Hotels | Hoteles de nivel Lujo |
| Upper Upscale Hotels | Hoteles de nivel Superior exclusivo |
| Upscale Hotels | Hoteles de nivel Exclusivo |
| Upper Midscale Hotels | Hoteles de nivel Superior medio |
| Midscale Hotels | Hoteles de nivel Medio |
| Economy Hotels | Hoteles de nivel Económico |

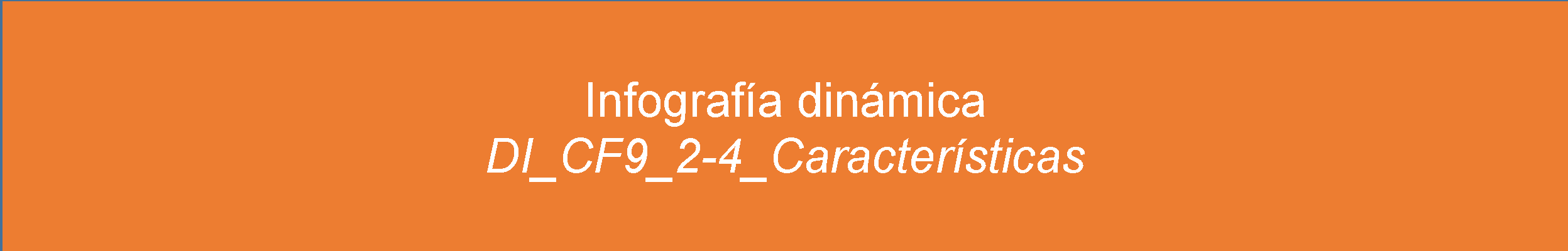
| At the same time, there are several adjectives to express the class and category of a lodging property. | Al mismo tiempo, existen varios adjetivos para expresar la clase y categoría de una propiedad de alojamiento |
| --- | --- |

| Expensive | Caro |
| --- | --- |
| Cheap | Barato |
| Modern | Moderno |
| Charming | Con Encanto / Encantador |
| Bustling | Bullicioso |
| Contemporary | Contemporáneo |
| Cosmopolitan | Cosmopolita |
| Historic | Histórico |
| Exciting | Emocionante |
| Peaceful / quiet / relaxing | Apacible / silencioso / relajante |
| Traditional | Tradicional |

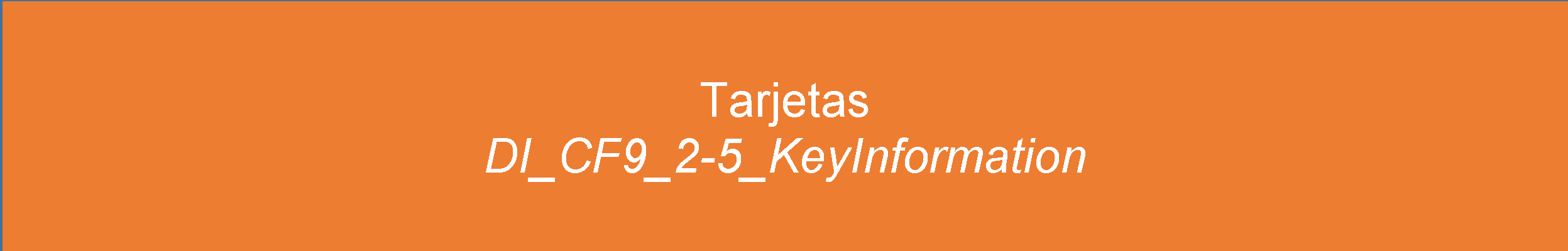
| 2.3 Types There are different types of accommodation establishments, you will see them in the second language.  l | ***2.3 Tipología***  Hay diferentes tipos de establecimientos de alojamiento, los verá a continuación en la segunda lengua. |
| --- | --- |

| | **Other classification** | **Otros tipos de clasificación** | | --- | --- | | Airport hotels | Hoteles de aeropuerto | | Business class or business hotel | Hotel de negocios | | Luxury hotels | Hoteles de lujo | | Motels | Moteles | | Resorts | Resorts | | Casino hotels | Hoteles casinos | | Club hotels | Hoteles clubes | | Themed hotels | Hoteles temáticos | | Historic hotels (Heritage) | Hoteles históricos (Patrimonio) |   Dato de interés:  The word 'motel' was invented in the United States to describe the category of cheap and basic hotel that is built near the great national highways of the country. It was aimed at drivers. Motel is the composition of motor + hotel.  La palabra ‘motel' se inventó en los Estados Unidos para describir la categoría de hotel barato y básico que se construye cerca de las grandes autopistas nacionales del país. Estaba dirigido a los conductores. Motel es la composición de motor + hotel. |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

| Characteristics A lodging establishment can offer more than the provision of a room. The client can request complementary services during their stay and the hotel provides them as part of the services.  The following are considered complementary services: | ***2.4 Características***  *Un establecimiento de alojamiento puede ofrecer más que la disposición de una habitación. El cliente puede solicitar servicios complementarios durante su estancia y el hotel los presta como parte de los servicios.*  *Los siguientes se consideran servicios complementarios:* |
| --- | --- |



| Geographical locations 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 its own activities, it is important to know the highlights of each of them. | ***2.5 Ubicaciones geográficas***  *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.* |
| --- | --- |



| Hotel areas and facilities Within the configuration of their facilities, hotels have different areas, with furniture and appropriate amenities according to their use. See some examples. | 1. **Áreas e instalaciones del hotel**   *Dentro de la configuración de sus instalaciones, los hoteles cuentan con diferentes áreas, con mobiliario y comodidades acordes con su uso. Observe algunos ejemplos.* |
| --- | --- |

| Private & Public Areas The most important differentiation of a hotel structure is established by the areas for public use or intended for guests, and the areas for private use and in which services are prepared. Here is a list of some of them. | ***Áreas públicas y privadas***  *La diferenciación más importante de una estructura hotelera se establece mediante las áreas de uso público, o destinadas a los huéspedes, y las áreas de uso privado, en las que se preparan los servicios. Esta es una lista de algunas de ellas.* |
| --- | --- |



| Organizational structure The graphic representation of the organizational structure of a company is known as an organization chart. There is no organization chart that indicates the distribution of the departments, and that is valid for all hotels since this depends on the capacity and category of the hotel, the physical characteristics of the building, the type of organization, and the service it wishes to provide. Organization charts for specific areas are also presented.  Graphically, the organization charts maintain the following form: | *4. Estructura organizacional*  *La representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa se conoce como organigrama. No existe ningún organigrama que indique la distribución de los departamentos, y esto es válido para todos los hoteles, ya que esto depende de la capacidad y la categoría del hotel, las características físicas de la edificación, el tipo de organización y el servicio que desea proporcionar. También se presentan organigramas para áreas específicas.*  *Gráficamente, los organigramas mantienen la siguiente forma:* |
| --- | --- |

**Figure 1**

*Hotel Organization Chart*

Diagrama

Descripción generada automáticamente

| Nota. Archivo disponible en la carpeta anexos / Organization Chart.jpg |
| --- |

| Positions, Duties, Responsibilities, Profiles 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 routines or daily tasks of the hotel operation, so they will be able to make the most correct decisions supported by the directives of their superiors, clearly establishing the responsibility and obligations of each one of the positions. Review some of them. | ***4.1. Cargos, Deberes, Responsabilidades, Perfiles***  *En la industria hotelera, los trabajos y procesos están sujetos a regulaciones y estándares que están respaldados por manuales de funciones.*  *Son guías y orientaciones para que el personal desarrolle las rutinas o tareas diarias de la operación del hotel. De esta manera, podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados en las directivas de sus superiores, estableciendo con claridad la responsabilidad y obligaciones de cada uno de los cargos. Observe algunas de ellas.* |
| --- | --- |

Administrative Department



Rooms Departament



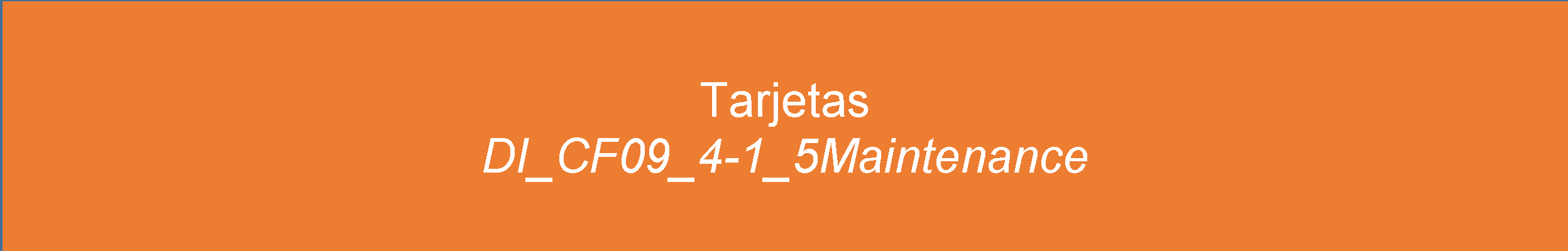
Food & Beverage Department



Financial Department



Maintenance Department



| Jobs and professions in the tourism sector There are many jobs and professions related to the tourism sector. Like all industries, the hotel industry is always innovating and developing new concepts and services. This causes new jobs to be created every day or existing ones to evolve, such as: | ***4.2 Empleos y profesiones en el sector turístico***  *Hay muchos trabajos y profesiones relacionadas con el sector turístico. Como todas las industrias, la hotelería siempre está innovando y desarrollando nuevos conceptos y servicios, lo que causa que cada día se creen nuevos puestos de trabajo o evolucionen los ya existentes.* |
| --- | --- |

| **Job** | Cargo |
| --- | --- |
| **Travel Agent** | *Agente de viajes* |
| **Local Tourism manager** | *Gerente regional de turismo* |
| **Tourism consultant** | *Consultor de turismo* |
| [**Airport operations manager**](https://www.kangan.edu.au/students/blog/are-you-a-born-manager) | *Gerente de operaciones de aeropuerto* |
| **Tour leader / guide** | *Líder / guía turístico* |
| **Hotel concierge** | *Conserje del hotel* |
| **Cruise ship attendant** | *Asistente de crucero* |

| Demonstratives This, that, these, those are called demonstratives and are used to show the relative distance between the speaker and the noun. | 1. ***Demostrativos***   *Esto, Eso, Estos, Aquellos se llaman demostrativos y se utilizan para mostrar la distancia relativa entre el hablante y el sustantivo.* |
| --- | --- |

| Examples:   * That is our house. (singular) * Those are my shoes. (Plural) | *Ejemplos:*   * *Esa es nuestra casa. (singular)* * *Esos son mis zapatos. (plural)* |
| --- | --- |

| Note: The verb changes (singular / plural) depending on the pronoun that you use. | *Nota: El verbo cambia (singular / plural) según el pronombre que usted utilice.* |
| --- | --- |

## 

## 

Si deseas conocer más sobre los demostrativos y su uso correcto en inglés, puedes consultar el siguiente video:



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

| **Descripción de actividad didáctica** | |
| --- | --- |
| Nombre de la actividad | Hotels Vocabulary |
| Objetivo de la actividad | Practicar el vocabulario en inglés relacionado con recepción hotelera, abordado en el componente formativo |
| Tipo de actividad sugerida |  |
| Archivo de la actividad  (anexo donde se describe la actividad propuesta) | Actividad didáctica / carpeta Anexos |

**D. Material complementario**

| **Referencia APA del Material** | **Tipo de material**  **(Video, capítulo de libro,** artículo**, otro)** | **Enlace del Recurso o**  **Archivo del documento o material** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**E. Glosario**

| **TERMINO** | **SIGNIFICADO** |
| --- | --- |
| ADR | ADR es el acrónimo de Average Daily Rate, y hace referencia a la tarifa diaria promedio del hotel. Es decir, ingresos por habitación / número de habitaciones vendidas. |
| Categoría | Es el resultado de la clasificación de personas o cosas según un criterio o jerarquía. |
| Cadena hotelera | Una cadena hotelera es una empresa que administra un número de hoteles en diferentes ubicaciones. Esta administración se realiza bajo una marca, que transfiere estándares de operación y administrativos y se hace cargo del *marketing* y la promoción. |
| *NTSH006* | Es la Norma Técnica Sectorial Hotelera que describe los requisitos para clasificar los hoteles por estrellas en Colombia. |
| *Front Desk* | En los primeros hoteles y posadas, el registro se realizaba en un escritorio, que en inglés se dice “*desk*”. Por esta razón, se acuñó el término *front desk* para denominar el mostrador de la recepción de los hoteles. |

**F. Referencias bibliográficas**

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>

Reppen, R. (2012). *Grammar and Beyond*. Cambridge University Press.

Strutt, P. (2003). *English for International Tourism*. Pearson Education ESL.

Thering, R. (2019). *Vocabulario hotelero en inglés: 100 palabras que debes conocer*. FluentU Inglés. <https://www.fluentu.com/blog/english-esp/vocabulario-hotelero-en-ingles-2/>

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

**G. Control del documento**

|  | **Nombre** | **Cargo** | **Dependencia** | **Fecha** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autor(es)** | Sandra Isabel Suarez Delgado | Instructor | Centro de servicios y gestión empresarial | Julio de 2021 |
| Harbey Castelblanco | Experto Temático | Centro Nacional Colombo Alemán | Julio de 2021 |
| Leidy Carolina Arias Aguire | Diseñadora instruccional | Regional Distrito Capital- Centro de Diseño y Metrología | Agosto de 2021 |
| Carolina Coca Salazar | Revisora Metodológica y pedagógica | Regional Distrito Capital- Centro de Diseño y Metrología | Septiembre 2021 |
| Darío González | Corrección de estilo | Regional Tolima – Centro Agropecuario La Granja | Septiembre 2021 |

**H. Control de cambios**

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