TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA

FECHA INICIAL: 01/08/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 31/08/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2399731 - CONTEXTUALIZACION DEL TURISMO PARA EL DESARROLLO LOCAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CORROBORAR LAS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, ARTICULANDO LOS DIFERENTES ACTORES DE LA CADENA DE VALOR DEL

IDENTIFICAR POTENCIALIDADES TURÍSTICAS DE LA LOCALIDAD BASADO EN LAS TENDENCIAS INTERNACIONALES Y NACIONALES

PROPONER LÍNEAS DE ACCIÓN ENFOCADAS AL DESARROLLO TURÍSTICO LOCAL DE ACUERDO CON LAS OPORTUNIDADES ANALIZADAS Y LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN LOCAL.

RECONOCER LOS COMPONENTES DEL SISTEMA TURÍSTICO TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2380241 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 25,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2398055 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2399730 - CONTEXTUALIZACION DEL TURISMO PARA EL DESARROLLO LOCAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CORROBORAR LAS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, ARTICULANDO LOS DIFERENTES ACTORES DE LA CADENA DE VALOR DEL

IDENTIFICAR POTENCIALIDADES TURÍSTICAS DE LA LOCALIDAD BASADO EN LAS TENDENCIAS INTERNACIONALES Y NACIONALES

PROPONER LÍNEAS DE ACCIÓN ENFOCADAS AL DESARROLLO TURÍSTICO LOCAL DE ACUERDO CON LAS OPORTUNIDADES ANALIZADAS Y LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN LOCAL.

RECONOCER LOS COMPONENTES DEL SISTEMA TURÍSTICO TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2375516 - SERVICIO Y ATENCIÓN DE EVENTOS Y BANQUETES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: SERVIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE DE ACUERDO CON EL SERVICIO CONTRATADO, EL PROTOCOLO Y ETIQUETA ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN.

INTERPRETAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON EL CONTRATO DE SERVICIO.

ORGANIZAR LOS ELEMENTOS, MATERIALES Y EQUIPOS PARA LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.

VERIFICAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA ATENCIÓN DE EVENTOS Y BANQUETES DE ACUERDO A LA SOLICITUD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 25,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2375520 - SERVICIO Y ATENCIÓN DE EVENTOS Y BANQUETES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: SERVIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE DE ACUERDO CON EL SERVICIO CONTRATADO, EL PROTOCOLO Y ETIQUETA ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN.

INTERPRETAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON EL CONTRATO DE SERVICIO.

ORGANIZAR LOS ELEMENTOS, MATERIALES Y EQUIPOS PARA LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.

VERIFICAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA ATENCIÓN DE EVENTOS Y BANQUETES DE ACUERDO A LA SOLICITUD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 25,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2398054 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2380236 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	25,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	240,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA