	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

Regional: Quindío
Centro de formación: Comercio y Turismo

Programa de Formación: Técnico en Operación de Eventos
Código del programa: **122814**
Versión: 1

Competencia Para Desarrollar: Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio. (equivale a la Norma NTS 002 del min comerció, industria y turismo)

Resultados de Aprendizaje:

Resultado 1: Atender y registrar las sugerencias y reclamaciones requeridas con la atención de usuarios según políticas de la empresa
Resultado 2: Facilitar información turística y local de acuerdo a las necesidades del usuario

Actividad de aprendizaje:

- Asistir a los clientes y usuarios en la operación de eventos resolviendo sus sugerencias y/o reclamos tanto en inglés como en español utilizando la comunicación asertiva.

Evidencia:
Conocimiento / Desempeño / Producto

Evidencias de Conocimiento :
Responde cuestionarios relacionados con los temas en el desarrollo de la guía de acuerdo a cada una de las actividades de aprendizaje

Evidencias de Desempeño:

Participa de todas las actividades de desempeño orientadas por el docente, de acuerdo a cada una de las actividades de aprendizaje. (LDCH)

Evidencias de Producto:

Entrega informes sobre los conocimientos desarrollados en cada una de las actividades de aprendizaje, de acuerdo a las orientaciones dadas por el docente. (LDCH)

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

Nombre del Aprendiz: _____ No. documento _____
Nombre del Instructor: VIVIANA MARIA JARAMILLO H No. documento 1098306428
Duración de la evaluación: Durante el proceso formativo 24 horas

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño, conocimiento y producto del proceso con base en las tecinas y habilidades desarrolladas durante la formación, estas evidencias se valoran según las actividades que se describen en la guía de aprendizaje y que fueron socializadas y concertadas con el instructor, de igual forma se valorará cada uno de los factores que contiene las siguientes listas de chequeo para alcanzar el o los resultados de aprendizaje

LISTA DE CHEQUEO

No.	Aspecto	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		Observaciones
			SI	NO	
Resultado 1: Atender y registrar las sugerencias y reclamaciones requeridas con la atención de usuarios según políticas de la empresa **Resultado 2:** Facilitar información turística y local de acuerdo a las necesidades del usuario					
1	Integralidad	Asiste puntual a las actividades de aprendizaje			
2		Evidencia un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje			
3		Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental			
4		Presenta actitud proactiva en las actividades didácticas durante el desarrollo de la formación			
5	Reflexión	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión			

6	Contextualización	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización			
	Apropiación Del Conocimiento: Acción interpretativa	Participa activamente durante la socialización y explicación de los conocimientos del saber propios de la actividad de aprendizaje **Asistir a los clientes y usuarios en la operación de eventos resolviendo sus sugerencias y/o reclamos tanto en inglés como en español utilizando la comunicación asertiva,** por parte del instructor responsable de la formación			
7	Apropiación Del Conocimiento: Acción Argumentativa	Participa en el foro de discusión en línea o presencial, socializando y comentando los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje **Asistir a los clientes y usuarios en la operación de eventos resolviendo sus sugerencias y/o reclamos tanto en inglés como en español utilizando la comunicación asertiva,**teniendo en cuenta los parámetros técnicos, y conocimientos del saber socializados por el instructor responsable de la formación			
8	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de conocimiento	Evidencia la apropiación de los conocimientos del saber asociados al resultado de aprendizaje requeridos, sobre: **Asistir a los clientes y usuarios en la operación de eventos resolviendo sus sugerencias y/o reclamos tanto en inglés como en español utilizando la comunicación asertiva,** a través de la actividad propuesta por el instructor responsable de la formación			

9	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de producto	Evalua formatos diligenciados por los usuarios, teniendo en cuenta las PQRSF, y les hace el debido seguimiento y acciones de mejora.			
10	Apropiación Del Conocimiento: Actividad de transferencia	El aprendiz socializa y sustenta de forma técnica el documento con interpretación del comportamiento de las estadísticas hoteleras, basado en los conceptos técnicos impartidos durante el proceso de formación, demuestra a través de un foro de discusión la apropiación de los conocimientos requeridos por el resultado de aprendizaje **Asistir a los clientes y usuarios en la operación de eventos resolviendo sus sugerencias y/o reclamos tanto en inglés como en español utilizando la comunicación asertiva,**			
11	Plataforma Territorium	las evidencias subidas a la plataforma cumplen con los parámetros técnicos establecidos por el instructor responsable de la formación			

RESULTADOS: ☐ Aprobado ☐ Deficiente

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

_____
Firma del Aprendiz

VIVIANA MARIA JARAMILLO H
Firma Instructor

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

REGIONAL: Quindío

CENTRO: Comercio y Turismo

Programa de Formación: Técnico en operación turística local
Código: 633100
Versión 1 **No. Ficha:**

Competencia a Desarrollar: Diseño de experiencias y paquetes turísticos

Resultado(s) de Aprendizaje:

- Estructurar portafolio de productos y servicios de acuerdo con los paquetes turísticos y oportunidades identificadas.
- Fijar estrategias de mercadeo para el portafolio a partir de elementos de marketing mix tradicional.
- Comercializar productos y servicios turísticos teniendo en cuenta las estrategias de mercadeo y políticas de la empresa.

Actividad de aprendizaje

Desarrollar actividad turística experiencial de acuerdo a necesidades de los turísticas.

Evidencia
Conocimiento/Desempeño/producto

Nombre del Aprendiz: _____ No. documento _____
Nombre del Instructor: _____ No. documento _____
Duración de la evaluación: Durante el proceso formativo

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño, conocimiento y producto del proceso con base en las tecinas y habilidades desarrolladas durante la formación, estas evidencias se valoran según las actividades que se describen en la guía de aprendizaje y que fueron socializadas y concertadas con el instructor, de igual forma se valorará cada uno de los factores que contiene las siguientes listas de chequeo para alcanzar el o los resultados de aprendizaje

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

LISTA DE CHEQUEO

No.	Aspecto	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		Observaciones
			SI	NO	
1	Integralidad	Asiste puntual a las actividades de aprendizaje			
2		Evidencia un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje			
3		Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental			
4		Presenta actitud proactiva en las actividades didácticas durante el desarrollo de la formación			
5		Presenta una actitud respetuoso ante la presentación de las actividades de aprendizaje			
6	Reflexión	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión			
7	Contextualización	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización			
8	Apropiación Del Conocimiento: Acción interpretativa	Participa activamente durante la socialización y explicación de los conocimientos del saber propios de las actividades de aprendizaje **Desarrollar actividad turística experiencial de acuerdo a necesidades de los turísticas** por parte del instructor responsable de la formación			

Comentado [CELV1]:

9		Asocia las características de los productos turísticos con tipología y componentes.			
10		Planea actividades de la experiencia turística según elementos, factores del diseño y principios de sostenibilidad.			
11		Propone acciones de participación para desarrollo de la experiencia turística teniendo en cuenta los actores y beneficios.			
12		Diseña la experiencia turística teniendo en cuenta pasos y caracterización del territorio y criterios de sostenibilidad.			
13		Relaciona requisitos de funcionamiento de agencias de viajes con principios de calidad y normatividad turística.			
14		Estructura paquetes turísticos aplicando criterios técnicos y normativos			
15		Costea paquete turístico según métodos y resultados de la negociación con prestadores y proveedores.			
16		Halla punto de equilibrio para los paquetes turísticos.			
17		Evalúa la experiencia turística según el objetivo y metodología seleccionada.			
18		Evalúa las actividades del paquete turístico con base en el itinerario, la calidad de los servicios integrados y metodología selecciona			
19	Apropiación Del Conocimiento: Acción Argumentativa	Participa en el foro de discusión en línea o presencial, socializando y comentando los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje **Desarrollar actividad turística experiencial de acuerdo a necesidades de los turísticas** teniendo en cuenta los parámetros técnicos, y conocimientos del saber socializados por el instructor responsable de la formación			
20	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva	Evidencia la apropiación de los conocimientos del saber asociados al resultado de aprendizaje requeridos, sobre: Agencias de viajes Condiciones Capacidad de carga			

	de conocimiento	Punto de equilibrio Guión Ruta turística a través de la actividad propuesta por el instructor responsable de la formación			
21.	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de producto	El documento con encuestas de satisfacción donde se evidencia Tipo de servicios Características a evaluar			
22.	Apropiación Del Conocimiento: Actividad de transferencia	El aprendiz socializa y sustenta de forma técnica en la feria la propuesta de la participación de la ruta, guión y punto de equilibrio			
23.	Plataforma Territorium	las evidencias subidas a la plataforma cumplen con los parámetros técnicos establecidos por el instructor responsable de la formación			

RESULTADOS: ☐ Aprobado ☐ Deficiente

OBSERVACIONES- RECOMENDACIONES

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

Firma del Aprendiz Firma Instructor