TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA

FECHA INICIAL: 01/03/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 15/12/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2292306 - 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 : 100,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2330117 - 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 : 100,00

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 : 100,00

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.

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

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

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

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

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2452294 - 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 : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2461797 - 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 : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2336413 - 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.

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

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

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

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

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

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 : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2335585 - 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 : 100,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2330091 - 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 : 100,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2292232 - 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 : 80,00

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 : 100,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2438858 - CONTEXTUALIZACION DEL TURISMO COMUNITARIO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ADMINISTRAR LOS RECURSOS DEL ÁREA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LINEAS ESTRATEGICAS PARA LA IMPLENTACION DE ACTIVIDADES TURITICAS DESDE UN ENFOQUE COMUNITARIO

IDENTIFICAR POTENCIALIDADES DEL TERRITORIO Y NIVEL DE PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD DE ACUERDO CON LAS CARACTERISTICAS DEL TURISMO COMUNITARIO

RECONOCER COMPONENTES DEL TURISMO COMUNITARIO DE ACUERDO CON SUS CARACTERÍSTICAS.

VALIDAR CON LOS ACTORES LOCALES LINEAS ESTRATETEGICAS PLANTEADAS DE ACUERDO CON POSIBILIDADES DE DESARROLLO TURISTICO LOCAL

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 : 80,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2467990 - MANEJO DE INFORMACION PARA TURISMO DE AVENTURA

• 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.

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

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

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

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

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2312065 - ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.APLICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 60,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2312071 - ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.APLICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 60,00

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 : 80,00

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.

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

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

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

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

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2440665 - 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.

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

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

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

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

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2461788 - 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 : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2466632 - 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.

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

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

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

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

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

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.

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

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

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

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

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2452258 - 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 : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2433904 - 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 : 40,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 1510,00

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