| |
|---|
| Fecha de Elaboración |
| Denominación del Programa de Formación |
| Modalidad de Ejecución |
| Código y versión del Programa |
| Nombre del Proyecto ( Si es formación Titulac |
| Código del Proyecto ( Si es formación Titulada |
| Instructor(es) que elabora la planeación pedagó |

| FASE DE PROYECTO( Si el programa es de titulada) | ACTIVIDAD DE PROYECTO ( si el programa es titulada) | COMPETENCIA |
|---|---|---|
| | 0. Identificar las oportunidades que el SENA ofrece en el marco de la formación | INDUCCIÓN |
| | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ANALISIS | 1. Caracterizar la operación del establecimiento de alojamiento con base en estándares de calidad y normativa. | Uso de herramientas informáticas | |
| | | Interacción en lengua inglesa | |
| | | Supervisión de servicios de recepción hotelera | |
| | | Coordinación de servicios de alojamiento. | |
| | | | |

| | | |
|---|---|---|
| | **2. Establecer procedimientos operacionales del servicio de alojamiento y hospedaje con base en la normativa y los estándares del sector.** | **Supervisión de servicios de recepción hotelera** |
| | | **Interacción en lengua inglesa** |
| | | **Procesamiento del recaudo de valores** |
| | **3. Definir los recursos para la prestación del servicio de alojamiento y hospedaje con base en procedimientos y pronósticos de venta.** | **Supervisión de servicios de recepción hotelera** |
| | | **Coordinación de servicios de alojamiento** |
| | | **Planeación del desarrollo del talento humano.** |
| | | **Interacción en el contexto productivo** |

| | | |
|---|---|---|
| | | y social |
| | | Desarrollo de procesos comunicativos. |
| PLANEACIÓN | | Aplicación de prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | **4. Verificar la operación del servicio en el establecimiento de alojamiento y hospedaje con base en recursos y normativa.** | **Aplicación de conocimientos de las ciencias naturales (Química)** |
| | | **Coordinación de servicios de alojamiento** |
| | | **Razonamiento cuantitativo** |

| | | |
|---|---|---|
| | | **Supervisión de servicios de recepción hotelera** |
| | | **Procesamiento del recaudo de valores** |
| | | **Generación de hábitos saludables de vida** |
| | | **Orientación de procesos de investigación** |

| | |
|---|---|
| 5. Analizar la rentabilidad de la operación a partir de los costos y resultados. | **Gestión de procesos emprendedores** |
| | **Calculo de costos de la operación hotelera** |
| | **Procesamiento del recaudo de valores** |
| | **Planeación del desarrollo del talento humano.** |
| | **Planeación de compras** |

| | | |
|---|---|---|
| **EJECUCIÓN** | | **Interacción en lengua inglesa** |
| | | **Implementación de requisitos normativos** |
| | | **Supervisión de producción y servicios de alimentos y bebidas** |

| | |
|---|---|
| **6. Organizar la producción de alimentos y bebidas cumpliendo con parámetros de rentabilidad y estándares de calidad.** | |
| | **Interacción en lengua inglesa** |
| | **Calculo de costos de la operación hotelera** |
| | **Planeación de compras** |

| | | |
|---|---|---|
| | | **Implementación de requisitos normativos** |
| | | **Orientación de procesos de investigación** |
| | | **Gestión de procesos emprendedores** |
| | | **Ejercicio de los derechos** |

| | | |
|---|---|---|
| EVALUACIÓN | 7. Evaluar los resultados de la operación teniendo en cuenta los parámetros de rentabilidad y calidad. | fundamentales del trabajo |
| | | Implementación de requisitos normativos |
| | | Interacción en lengua inglesa |
| | | Planeación de compras |
| | | Calculo de costos de la operación hotelera |
| | | Supervisión de producción y servicios |

| | | |
|---|---|---|
| | | de alimentos y bebidas |
| | 8. Ejecutar en el mundo productivo los conocimientos y destrezas adquiridos en el proceso de formación de acuerdo con los estándares de la empresa. | Resultado de aprendizaje de la etapa productiva |

| | |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| **la)** | |
| **a)** | |
| **gica** | |
| | |

| RESULTADOS DE APRENDIZAJE | ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR | DURACIÓN ACTIVIDAD D |
|---|---|---|
| | | HORAS TRABAJO DIRECTO |
| Identificar la dinámica organizacional del SENA y el rol de la Formación Profesional Integral de acuerdo con su proyecto de vida y el desarrollo profesional. | Reconocer la importancia y manejo la relación de la FPI con su proyecto de vida. | 48 |
| Alistar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y comunicación. | | 12 |

| | | |
|---|---|---|
| Aplicar funcionalidades de herramientas y servicios TIC, de acuerdo con manuales de uso, procedimientos establecidos y buenas prácticas. | Utilizar las herramientas tecnológicas para el manejo de la información y los proceso de aprendizaje. | 12 |
| Evaluar los resultados, de acuerdo con los requerimientos. | | 12 |
| Optimizar los resultados, de acuerdo con la verificación | | 12 |
| Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral o escrita | Manejar diálogos en inglés empleando la construcción gramatical correcta y la fluidez. | 144 |
| Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos. | Elaborar e Interpretar portafolio de servicios del hotel para brindar información del mismo en español e ingles | 48 |
| Brindar en español e inglés información turística del destino según el contexto local. | | 144 |
| Organizar la prestación de los servicios del área de habitaciones y zonas comunes con base en procedimientos técnicos. | Determinar las operaciones que se realizan en el área de habitaciones y zonas comunes para coordinar su ejecución | 96 |
| Reservar habitaciones y servicios hoteleros de acuerdo con los requerimientos del cliente, la disponibilidad y el procedimiento técnico. | | 48 |

| | | |
|---|---|---|
| Operar software hotelero de acuerdo con manuales de operación y procedimientos técnicos. | Identificar los procedimientos de reservas y check in manejándolos con software hotelero. | 96 |
| Realizar check in al huésped de acuerdo con protocolos de servicios, procedimientos técnicos y normatividad. | | 96 |
| Intercambiar opiniones sobre situaciones cotidianas laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales orales y escritos | Elaborar y expresar en los tiempos gramaticales situaciones cotidianas. | 48 |
| Registrar movimientos de caja según la naturaleza del mismo, normativa y el procedimiento técnico. | Determinar el manejo de pago y cobro de servicios aplicando normativa al respecto. | 48 |
| Manejar valores de acuerdo con la normatividad y políticas del establecimiento hotelero | | 96 |
| Legalizar salida del huésped conforme con protocolos de servicio, normas de seguridad y requisitos legales vigentes. | Estipular el procedimiento de salida del huésped en español e ingles. | 48 |
| Atender en lengua inglesa los servicios de recepción hotelera empleado estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma. | | 144 |
| Determinar los recursos físicos para el arreglo de habitaciones y zonas comunes según pronósticos ocupación, políticas de la organización y plan elaborado | Elaborar el requerimiento de recursos físicos teniendo en cuenta características propias y necesidades. | 48 |
| Asistir las actividades de vinculación del talento humano según perfil del cargo y procedimientos establecidos por la organización. | Documentar proceso de selección y vinculación de personal | 72 |
| Coordinar la programación del personal teniendo en cuenta las necesidades del servicio, políticas organizacionales y normativa | | 24 |
| Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz | Determinar acciones de comportamiento que coadyuven en la convivencia y buen | 12 |
| Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social. | | 12 |

| | | |
|---|---|---|
| Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente | manejo del medio ambiente. | 12 |
| Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos | | 12 |
| Analizar los componentes de la comunicación según sus características, intencionalidad y contexto. | Redactar textos argumentativos y a través de ellos establece procesos de comunicación asertivos. | 12 |
| Argumentar en forma oral y escrita atendiendo las exigencias y particularidades de las diversas situaciones comunicativas mediante los distintos sistemas de representación. | | 12 |
| Relacionar los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad | | 12 |
| Establecer procesos de enriquecimiento lexical y acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto. | | 12 |
| Analizar las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales y de los accidentes y enfermedades laborales (ATEL) de acuerdo con las políticas organizacionales y el entorno social. | Elaborar planes de manejo medioambiental y de seguridad en el trabajo hotelero, realizando seguimiento e implementando planes de mejora. | 12 |
| Implementar estrategias para el control de los impactos ambientales y de los accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización. | | 12 |
| Realizar seguimiento y acompañamiento al desarrollo de los planes y programas ambientales y SST, según el área de desempeño. | | 12 |
| Proponer acciones de mejora para el manejo ambiental y el control de la SST, de acuerdo con estrategias de trabajo, colaborativo, cooperativo y coordinado en el contexto productivo y social | | 12 |
| Describir los fenómenos y principios de la química a partir del análisis de su contexto productivo y social. | | 12 |

| | | |
|---|---|---|
| Correlacionar los principios y leyes de la química con la realidad productiva y social. | Relacionar los principios químicos con los procedimientos realizados en el área de habitaciones hoteleras. | 12 |
| Aplicar leyes y principios de la química en situaciones concretas de su entorno. | | 12 |
| Plantear alternativas de mejoramiento a situaciones especificas de su entorno productivo y social. | | 12 |
| Supervisar el arreglo de habitaciones y zonas comunes según plan de trabajo, procedimientos y protocolos de la organización | Determinar el proceso requerido para realizar la supervisión de mantenimiento de habitaciones y zonas comunes teniendo en cuenta el control de los insumos requeridos para ello. | 96 |
| Controlar los inventarios de suministros y materiales para la prestación del servicio de acuerdo con procedimientos y plan de trabajo | | 48 |
| Identificar modelos matemáticos de acuerdo con los requerimientos del problema planteado en contextos sociales y productivo | Establecer procedimientos matemáticos que permitan la solución de problemas presentados en la operación hotelera. | 12 |
| Plantear problemas matemáticos a partir de situaciones generadas en el contexto social y productivo | | 12 |
| Resolver problemas matemáticos a partir de situaciones generadas en el contexto social y productivo | | 12 |
| Proponer acciones de mejora frente a los resultados de los procedimientos matemáticos de acuerdo con el problema planteado | | 12 |

| | | |
|---|---|---|
| Verificar la operación del área de recepción según procedimientos, protocolos y normativa técnica. | Determinar procedimiento para la supervisión en la operación del área de recepción. | 48 |
| Auditar la operación diaria del hotel conforme con procedimientos técnicos, políticas de la organización y sistema de información. | Determinar el procedimiento de auditoria de ingresos para realizar control y proceso contable de acuerdo a normas. | 96 |
| Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social. | Estructurar régimen que permita el mantenimiento corporal a través de hábitos de higiene, buena alimentación y ejercicio. | 12 |
| Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene. | | 12 |
| Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social. | | 12 |
| Implementar un plan de Ergonomía y Pausas Activas según las características de la función productiva. | | 12 |
| Analizar el contexto productivo según sus características y necesidades | Diagnosticar contexto productivo como base de elaboración de un proyecto de investigación | 12 |
| Estructurar el proyecto de acuerdo a criterios de la investigación | | 12 |

| | | |
|---|---|---|
| Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social | Determinar un proyecto empresarial teniendo e cuenta los elementos constitutivos y las necesidades del sector. | 12 |
| Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social | | 12 |
| Costear productos y servicios hoteleros de acuerdo con método y procedimientos de la organización. | Identificar los elementos del costo y de acuerdo a ello aplicar método de costeo para determinar costo de operación del hotel. | 48 |
| Producir información estadística del hotel según procedimiento técnico. | Elaborar informe basado en resultados de auditoría dando información estadística con valores encontrados | 48 |
| Apoyar el desarrollo de los planes de inducción, entrenamiento y capacitación del Talento Humano conforme a los requerimientos establecidos por la organización | Organizar planes de inducción y seguimiento de cumplimiento de actividades planeadas | 24 |
| Verificar el cumplimiento de las actividades planeadas de acuerdo con las políticas organizacionales y normativa | | 24 |
| Proyectar plan de compra de acuerdo con los requerimientos de las áreas, políticas, presupuesto y procedimientos de la organización. | Determinar las requerimientos de compra para definir el plan de adquisición teniendo en cuenta políticas, presupuesto y procedimientos. | 48 |

| | | |
|---|---|---|
| Discutir sobre posibles soluciones a problemas dentro de un rango variado de contextos sociales y laborales. | Tener diálogos en ingles acerca de contextos laborales reconociendo diferentes fonemas y aplicando reglas de acentuación y entonación. | 48 |
| Explicar las funciones de su ocupación laboral usando expresiones de acuerdo al nivel requerido por el programa de formación. | | 48 |
| Interpretar los requisitos normativos para la gestión de la calidad y sostenibilidad en los servicios hoteleros. | Identificar los requisitos normativos de calidad y sostenibilidad interpretándolos para su aplicación | 48 |
| Asesorar la planeación de eventos de acuerdo con la solicitud del cliente, protocolos y políticas de la organización. | Determinar las normas de producción de alimentos en el sector hotelero como base para supervisar su cumplimiento. Así como los parámetros de organización de eventos que permitan asesorar su organización. | 96 |

| | | |
|---|---|---|
| Organizar la producción de alimentos según requerimientos contractuales y criterios técnicos. | | 96 |
| Presentar un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral de acuerdo con los procedimientos establecidos desde su programa de formación. | Elaborar en inglés manual de procedimientos del área de alimentos. | 48 |
| Establecer precios de venta productos y servicios hoteleros de acuerdo con la valoración de costos, método y margen de rentabilidad. | Aplicar métodos de determinación de precio de venta e identificar el adecuado de acuerdo a la operación teniendo e cuenta características de marketing mix. | 48 |
| Seleccionar proveedores conforme con procedimientos técnicos, criterios de evaluación y políticas. | Analizar los pasos empleados para la selección de proveedores estipulando criterios de selección de acuerdo a necesidades. | 48 |

| | | |
|---|---|---|
| Estructurar plan de acción para la gestión de la calidad con base en los requisitos normativos. | Elaborar plan de gestión de la calidad y la sostenibilidad para empresas hoteleras de acuerdo a normativa. | 96 |
| Argumentar aspectos teóricos del proyecto según referentes nacionales e internacionales | Presentar estructura del proyecto de investigación argumentando su contenido y propuestas de solución a problemas del entorno | 12 |
| Proponer soluciones a las necesidades del contexto según resultados de la investigación | | 12 |
| Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado | Elaborar proyecto empresarial basado en el diagnóstico elaborado sustentando la propuesta hecha en el. | 12 |
| Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social | | 12 |
| Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo. | Analizar la situación de cumplimiento de derechos laborales en Colombia y elaborar | 12 |
| Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales. | | 12 |

| | | |
|---|---|---|
| Reconocer el trabajo como una de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital | derechos laborales en Colombia y elaborar documento resultante del este. | 12 |
| Participar en acciones solidarias orientadas al ejercicio de los derechos humanos de los pueblos y de la naturaleza. | | 12 |
| Evaluar la implementación del sistema de calidad y sostenibilidad en los servicios hoteleros con base en requisitos normativos y criterios de mejora continua. | Elaborar documentos que permitan la evaluación y seguimiento del sistema de gestión e calidad y sostenibilidad en un hotel. | 48 |
| Implementar acciones de mejora relacionadas con el uso de expresiones, estructuras y desempeño según los resultados de aprendizaje formulados para el programa | Diseñar juego de roles en el cual se empleen las normas y estructuras gramaticales y verbales para verificar el cumplimiento de estas y definir acciones de mejora. | 48 |
| Gestionar compras de acuerdo con plan, presupuesto y políticas de la organización | Estructurar y documentar el proceso de compras según requerimientos | 48 |
| Controlar los costos departamentales de acuerdo con políticas y porcentajes establecidos | Diseñar sistema de control de costos para hotel. | 48 |
| Coordinar la prestación del servicio de alimentos y bebidas con base en requerimientos técnicos y contractuales. | Elaborar protocolos de servicio de alimentos de acuerdo a requerimientos | 96 |

| | | |
|---|---|---|
| Evaluar la producción y la prestación del servicio de alimentos y bebidas con base en la planeación y el procedimiento técnico. | alimentos de acuerdo a requerimientos para servicio hotelero y para eventos. | 96 |
| Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación asumiendo estrategias y metodologías de autogestión. | Evidenciar el desarrollo de competencias técnicas y sociales en el contexto productivo. | 864 |

# GESTIÓN DE FORMACIÓ
# PROCEDIMIENTO DES
# FORMATO PLANE/

**CAROLINA CARDENAS MELGAREJO**

**DIANA MILENA MEJIA CABEZA**

| DE APRENDIZAJE (HORAS) | CRÉDITOS DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (TD + TI)/48 | ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS |
|---|---|---|
| HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE | | |
| | 1 | Estudio de caso<br>Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo<br>Aprendizaje basado en Preguntas<br>Taller |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | 1 | Estudio de caso<br>Trabajo de campo<br>Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo<br>Aprendizaje basado en Preguntas<br>Taller |
| | | |
| | | |
| | 3 | Estudio de caso<br>Trabajo de campo<br>Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo<br>Aprendizaje basado en Preguntas<br>Taller |
| | 1 | Estudio de caso<br>Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo<br>Aprendizaje basado en Preguntas<br>Taller |
| | 3 | |
| | 2 | Mapas conceptuales Cuadros sinópticos<br>Cuadros comparativos<br>Trabajo de campo<br>Taller cerrado habitaciones |
| | 1 | |

| | | |
|---|---|---|
| | 2 | Mapas conceptuales<br>Cuadros comparativos<br>Trabajo de campo<br>Talleres cerrados. |
| | 2 | |
| | 1 | Método de preguntas<br>Foro<br>Simulación Diálogos en inglés |
| | 1 | Simulación<br>Estudio de caso<br>Trabajo en equipo Talleres |
| | 2 | |
| | 1 | Cuadros comparativos<br>Consulta investigativa<br>Foro |
| | 3 | |
| | 1 | Análisis de caso<br>Trabajo colaborativo<br>Exposición oral |
| | 1.5 | Mesa Redonda<br>Análisis de procesos<br>Trabajo colaborativo |
| | 0.5 | |
| | 1 | Estudio de caso<br>Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo |

| | | |
|---|---|---|
| | | Aprendizaje basado en Preguntas<br>Taller |
| | 1 | Estudio de caso<br>Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo<br>Aprendizaje basado en Preguntas<br>Taller |
| | 1 | Estudio de caso<br>Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo<br>Aprendizaje basado en Preguntas<br>Taller |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | 1 | Estudio de caso<br>Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo<br>Aprendizaje basado en Preguntas<br>Taller |
| | 2 | Mapas conceptuales Cuadros sinópticos<br>Cuadros comparativos<br>Trabajo de campo<br>Taller cerrado habitaciones |
| | 1 | Mapas conceptuales Cuadros sinópticos<br>Cuadros comparativos<br>Trabajo de campo<br>Taller cerrado habitaciones |
| | 1 | Argumentación<br>Análisis de procesos<br>Talleres |

| | | |
|---|---|---|
| | 1 | Cuadros comparativos<br>Observación directa<br>Taller |
| | 2 | Mapas conceptuales  Estudio de caso<br>Foro |
| | 1 | Estudio de caso<br>Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo<br>Aprendizaje basado en Preguntas<br>Taller |
| | 0.5 | Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo<br>Aprendizaje basado en Preguntas |

| | | |
|---|---|---|
| | 0.5 | Consulta investigativa<br>Trabajo en campo |
| | 1 | Cuadro comparativo<br>Aprendizaje basado en Preguntas<br>Taller |
| | 1 | Análisis de diagramas<br>Mapas conceptuales<br>Elaboración de informes |
| | 1 | Estudio de caso<br>Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo<br>Taller |
| | 1 | Consulta investigativa<br>Trabajo en equipo<br>Aprendizaje basado en Preguntas |

| | | |
|---|---|---|
| | 2 | Estudio de caso<br>Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo<br>Aprendizaje basado en Preguntas |
| | 1 | Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo<br>Cuadros comparativos |
| | 2 | Estudio de caso<br>Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo<br>Aprendizaje basado en Preguntas<br>Taller |

| | | |
|---|---|---|
| | 2 | |
| | 1 | |
| | 1 | Mapas conceptuales<br>Taller |
| | 1 | Estudio de caso<br>Taller |

| | | |
|---|---|---|
| | 2 | Trabajo en equipo<br>Aprendizaje basado en Preguntas |
| | 0.5 | Trabajo en equipo<br>Aprendizaje basado en Preguntas |
| | | |
| | 0.5 | Trabajo en equipo Estudio de caso |
| | | |
| | 1 | Estudio de caso<br>Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo |

| | | |
|---|---|---|
| | 1 | Trabajo en equipo<br>Trabajo de campo |
| | | |
| | 1 | Estudio de caso<br>Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo |
| | 1 | Estudio de caso<br>Mapas conceptuales<br>Trabajo en equipo<br>Aprendizaje basado en Preguntas<br>Taller |
| | 1 | Cuadros comparativos<br>Trabajo en equipo |
| | 1 | Análisis de diagramas Consulta investigativa Trabajo en equipo |
| | 2 | Trabajo en equipo |

| | | |
|---|---|---|
| | 2 | Aprendizaje basado en Preguntas<br>Taller |
| | 18 | |

**N PROFESIONAL INTEGRAL**
**SARROLLO CURRICULAR**
**ACION PEDAGÓGICA**

**Junio de 2019**

**COORDINACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS**

**PRESENCIAL**

**621600**

**COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS BAJO ESTÁNDARES DE CALID**

| | |
|---|---|
| | |

| AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS | | |
|---|---|---|
| **AMBIENTE** | **MATERIALES DE FORMACIÓN** | **INSTRUCTORES RESPONSABLES** |
| Centro de Formación, sedes o ambiente Virtual para programas en modalidad virtual y a distancia | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| Taller de informática | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido |
| Taller de Idiomas | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral, iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, ambiente habitación hotelera dotada, equipo de proyección audiovisual, equipo de cómputo con software hotelero, conexión a internet. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral, iluminado y | Marcadores | |

| | | |
|---|---|---|
| ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, un mostrador o Front Desk, equipo de proyección audiovisual, equipo de cómputo con software hotelero, conexión a internet. | Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido |
| Taller idiomas | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades | Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, un mostrador o Front Desk, equipo de proyección audiovisual, equipo de cómputo con software hotelero.<br>Datafonos (de training)<br>Máquina probadora de dinero. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral, iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, un mostrador o Front Desk, equipo de proyección audiovisual, equipo de cómputo con software hotelero, conexión a internet. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones | Instructor SENA. De acuerdo a |

| | | |
|---|---|---|
| modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral, iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, ambiente habitación hotelera dotada, equipo de proyección audiovisual, equipo de cómputo con software hotelero, conexión a internet. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral, iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, ambiente habitación hotelera dotada, equipo de proyección audiovisual, equipo de cómputo con software hotelero, conexión a internet. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |

| | | |
|---|---|---|
| Se requiere de un ambiente integral, iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, un mostrador o Front Desk, equipo de proyección audiovisual, equipo de cómputo con software hotelero, conexión a internet. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral, iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, un mostrador o Front Desk, equipo de proyección audiovisual, equipo de cómputo con software hotelero, conexión a internet. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |

| | | |
|---|---|---|
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |

| | | |
|---|---|---|
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, taller de producción de alimentos dotado, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |

| | | |
|---|---|---|
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones | Instructor SENA. De acuerdo a |

| | | |
|---|---|---|
| ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual. | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido |
| Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente | Marcadores<br>Material audiovisual<br>Presentaciones | Instructor SENA. De acuerdo a |

| | | |
|---|---|---|
| modulares), sillas, Taller de servicio de comedor dotado, equipo de proyección audiovisual. | Presentaciones<br>Fotocopias de actividades<br>Computadores y video bean | perfil establecido |
| Áreas de operación en hotel. | Todos los requeridos en cada área. | Jefes de área que acompañan el proceso del aprendiz. |

**AD Y SOSTENIBILIDAD**

**DISTRITO CAPITAL/CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISM**

**SANTANDER/CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TU**

| **CRITERIOS DE EVALUACION** |
| --- |
| Reconoce la identidad institucional y los procedimientos administrativos y formativos.<br>Identifica los componentes y estructura de la formación profesional integral según el programa de formación y su perfil como aprendiz del SENA<br>Incorpora a su proyecto de vida las oportunidades ofrecidas por el SENA |
| Identifica equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con las necesidades de uso.<br>Compara equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con las características.<br>Escoge equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y características. |

| |
|---|
| Maneja computadores, tabletas, celulares y otros equipos TIC, de acuerdo con las funcionalidades de los mismos.<br>Aplica funcionalidades de sistemas operativos, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo.<br>Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para presentaciones, diagramación, bases de datos y software específico, de acuerdo con las funcionalidades de cada programa y las necesidades de manejo de la información. |
| Utiliza motores de búsqueda, navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, listas de correos, blogs, wikis, foros web, spaces, grupos de noticias, telefonía IP, televisión IP, comprar en Internet, E-dearning, marketing digital, trabajo colaborativo, computación en la nube, redes sociales y videoconferencia por internet, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación.<br>Participa en redes sociales, de acuerdo con las necesidades de comunicación |
| Maneja herramientas colaborativas en internet, de acuerdo con las necesidades del equipo de trabajo.<br>Comprueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de herramientas TIC, de acuerdo con los resultados esperados.<br>Aplica procesos de mejora a los productos, de acuerdo con las comprobaciones realizadas. |
| Reconoce la idea general y detalles específicos en interacciones orales de la vida cotidiana articuladas con claridad y una velocidad promedio.<br>Reconoce la idea general y detalles específicos en textos escritos de la vida cotidiana articulados con claridad.<br>Comprende información concreta relativa a temas cotidianos y laborales en textos orales y escritos. |
| Clasifica establecimientos de alojamiento y hospedaje según servicios, tipología y estructura organizacional.<br>Caracteriza tarifas a partir del tipo de habitación y el portafolio de servicios del establecimiento de alojamiento y hospedaje.<br>Detalla los servicios turísticos ofrecidos por el establecimiento de alojamiento y hospedaje según |
| Identifica el entorno turístico del territorio de acuerdo con sus atractivos y la cadena de valor.<br>Clasifica información turística según tipología de turismo.<br>Comunica información turística y general del destino aplicando protocolos de servicio.<br>Sugiere en idioma inglés sitios de interés en la ciudad de acuerdo con las preferencias del cliente y las estructuras gramaticales propias del idioma. |
| Relaciona las funciones del personal del área de habitaciones y zonas comunes con sus líneas de autoridad y estructura organizacional.<br>Clasifica habitaciones según tipo, características y estándares de servicio.<br>Elabora plan trabajo del arreglo de habitaciones y zonas comunes teniendo en cuenta áreas a intervenir, frecuencia de las actividades y procedimientos técnicos a ejecutar. |
| Registra la reserva de acuerdo con disponibilidad, procedimiento técnico y convenciones de identificación.<br>Genera reportes de reservas según procedimiento técnico y estado.<br>Confirma la reserva con base en procedimiento técnico, condiciones y políticas. |

| |
|---|
| Reserva servicios hoteleros empleando el software de gestión hotelera.<br>Registra el huésped empleando el software de gestión hotelera.<br>Efectúa cargos a cuentas empleando el software de gestión hotelera.<br>Genera reportes de la operación, empleando el software de gestión hotelera. |
| Verifica documentos de identificación según nacionalidad del huésped.<br>Registra huéspedes según tipo y procedimiento técnico.<br>Reporta información de huéspedes según procedimiento y normativa. |
| Describe de manera sencilla y clara asuntos, acciones, experiencias, sentimientos, planes relacionados con temas de su interés y cotidianidad, siguiendo una secuencia lineal de elementos. |
| Clasifica los movimientos de caja con base en su naturaleza.<br>Diferencia los movimientos de caja según características y afectación en la cuenta del cliente.<br>Aplica normativa tributaria de acuerdo con tipo de huésped y de establecimiento.<br>Obtiene estado de cuenta con base en la normativa y políticas de la organización |
| Recibe pago según tipo, política y normativa.<br>Cambia divisas según normativa, tasas y procedimiento técnico.<br>Registra el movimiento de valores de acuerdo con forma de pago y procedimiento técnico.<br>Gestiona paz y salvo de huésped según políticas y procedimiento técnico. |
| Realiza el check out de acuerdo con procedimiento técnico.<br>Maneja situaciones especiales en el check out de acuerdo a políticas establecidas.<br>Evalúa la satisfacción del cliente según políticas de la empresa.<br>Reporta las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones de acuerdo a las políticas de la |
| Relaciona en idioma inglés los cargos de acuerdo con funciones y responsabilidades del mismo.<br>Describe en lengua inglesa perfiles de cargo según profesión y experiencia.<br>Presenta en idioma inglés los servicios del establecimiento de acuerdo con la necesidad del cliente.<br>Ofrece en lengua inglesa los servicios con base en temporadas, características de estos y condiciones de reservación.<br>Propone en idioma inglés alternativas de servicios de acuerdo con temporadas y tarifas |
| Elabora fichas técnicas a partir de especificaciones de producto y requisitos normativos de categorización.<br>Establece necesidad de recursos físicos a partir de pronostico de ocupación y requisitos de categorización del servicio.<br>Solicita suministros con base en con pronóstico de ocupación, procedimiento y ficha técnica. |
| Elabora el plan de contratación de talento humano del área según las necesidades operativas, el perfil del cargo.<br>Elabora los perfiles de cargo de acuerdo con los componentes.<br>Establece técnica de reclutamiento de talento humano según características del cargo.<br>Selecciona talento humano según perfil del cargo y procedimiento técnico |
| Identifica los componentes normativos para la programación de personal.<br>Define conceptos de programación de personal según normativa laboral.<br>Programa persona según requerimientos del área, estrategias y normativa aplicable. |
| Define su proyecto de vida de acuerdo a los criterios de Dignidad, de Respeto, Creencias, Ecología y Cultura.<br>Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía.<br>Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz.<br>Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de |

paz.
Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz.
Reconoce hitos históricos de violencia y paz como aporte a la construcción de una cultura de paz.
Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos.
Aplica acciones de prevención de acciones violentas con base en estrategias de comunicación asertiva.
Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro con base en principios axiológicos.

Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso.
Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones.
Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido.
Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal teniendo en cuenta características comunicativas.
Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral.
Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral.
Gráfica la información utilizando instrumentos gráficos semánticos.
Utiliza la información según el propósito establecido.
Codifica y decodifica mensajes utilizando los íconos, los símbolos, las señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento.
Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente.
Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido.
Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos.
Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática.

Interpreta el contexto ambiental y de SST, asociado a su entorno laboral y social acorde con la legislación y normatividad vigente.
Relaciona la legislación y normatividad vigente sobre medio ambiente y SST con los aspectos e impactos ambientales, peligros y riesgos que se presentan en su ambiente de trabajo según políticas de la organización y el entorno laboral.
Analiza los planes y programas de gestión ambiental y de SST para la aplicación de los controles de impacto ambiental establecidos por la organización.
Participa en el desarrollo de acciones orientadas al control de los impactos ambientales y la disminución de accidentes y enfermedades laborales de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.
Determina acciones para orientar a su equipo de trabajo en los planes y programas ambientales y de SST según políticas de la organización.
Implementa acciones coordinadas para el monitoreo de los planes y programas ambientales y de SST según su área de desempeño.
Fomenta la cultura ambiental responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado en su contexto social y productivo de acuerdo con la integración de los diferentes actores relacionados.

Identifica las transformaciones químicas que se presentan en su contexto social y productivo, según su naturaleza.
Argumenta los diferentes fenómenos y principios químicos que se presentan en su entorno social y

productivo
Apropia los conceptos y principios químicos presentes en el contexto Productivo y Social.
Establece las variables que influyen en los diferentes fenómenos químicos de acuerdo con los principios leyes y teorías.
Sigue instrucciones para el desarrollo de las actividades experimentales teniendo en cuenta aspectos técnicos y de seguridad. Manipula instrumentos para la realización de mediciones involucradas en su contexto productivo y social.
Efectúa cálculos y/o gráficas para reportar los resultados obtenidos en la experimentación.
Interpreta los resultados obtenidos en la experimentación referente a los principios y fundamentos químicos.
Identifica acciones de mejora aplicando los principios de la química según su contexto social y productivo
Selecciona acciones de mejora que aplican a su entorno productivo y social

Verifica la ejecución de procedimientos y técnicas de limpieza según las características del área y la superficie.
Constata el uso de los productos de aseo y desinfección según ficha técnica, tablas de rendimiento, técnicas de dosificación y uso.
Inspecciona el arreglo de áreas según técnicas de supervisión y estándares del tipo de habitación.
Reporta las necesidades de mantenimiento y novedades del área según procedimiento.
Verifica el cumplimiento de las órdenes de mantenimiento generadas, según procedimiento de control.
Notifica objetos olvidados de acuerdo con procedimiento.

Determina la cantidad suministros y activos necesarios para el servicio de acuerdo con la proyección de ocupación del hotel.
Establece el factor de uso de los suministros y activos utilizando métodos de cálculo.
Determina los stock mínimo y máximo de suministros y activos de acuerdo con el nivel de ocupación, el factor de uso y las variables de almacenamiento.
Solicita los suministros y activos de acuerdo con tipo, necesidades establecidas y procedimiento técnico.
Efectúa procedimientos de recepción de suministros de acuerdo con las solicitud y características técnicas.
Almacena suministros y activos siguiendo las técnicas de inventario y de seguridad establecidas por la

Presenta la relación entre dos cantidades o variables según los fundamentos matemáticos.
Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno.
Plantea ecuaciones o sistemas de ecuaciones de acuerdo con la relación entre las variables.
Presenta solución a problemas mediante figuras geométricas.
Aplica procedimientos aritméticos y algebraicos según el problema planteado.
Resuelve ecuaciones o sistemas de ecuaciones de acuerdo con principios matemáticos.
Calcula perímetros, áreas y volúmenes de acuerdo con los elementos de la figura geométrica.
Realiza conversiones según las equivalencias entre sistemas de medida.
Representa conjunto de datos de acuerdo con la variable estadística.
Selecciona las herramientas computacionales para la verificación de los resultados de acuerdo con los requerimientos matemáticos.
Elabora una propuesta de solución alternativa a partir de los procedimientos matemáticos inicialmente planteados.

| |
|---|
| Asigna los recursos teniendo en cuenta procedimiento técnico y tipo de servicio.<br>Programa actividades según procedimiento del área.<br>Identifica los atractivos turísticos y sitios de interés de la Región.<br>Aplica procedimientos para el manejo del PQRS, de acuerdo con las políticas de la organización.<br>Analiza reportes generados de acuerdo con las metas, indicadores y cumplimiento a la normatividad.<br>Revisa el cumplimiento de los procedimientos acorde a la información generada en el área.<br>Determina acciones de mejora de acuerdo a planeación y resultados del área |
| Caracteriza las funciones del auditor nocturno según su rol y relaciones que cumple en la organización.<br>Efectúa auditoria nocturna de acuerdo con procedimiento técnico.<br>Presentar informe de auditoria nocturna con base en hallazgos y procedimiento técnico. |
| Identifica los conceptos básicos de Anatomía y Fisiología.<br>Aplica los conceptos básicos de la Miología Humana con base en el análisis del movimiento.<br>Interpreta los fundamentos de Estilo de vida saludable, Higiene y Nutrición en los contextos productivo y social.<br>Administra un plan de Higiene Corporal dentro del contexto productivo.<br>Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social.<br>Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de Actividad Física para una recuperación adecuada.<br>Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional.<br>Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral.<br>Aplica conceptos básicos de Ergonomía y Pausas Activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva.<br>Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral.<br>Estructura un plan de Ergonomía y pausas activas según contexto laboral. |
| Reconoce las necesidades del contexto, según las problemáticas identificadas.<br>Describe el problema de investigación de acuerdo a los elementos observados.<br>Plantea los objetivos de la investigación según la pregunta de investigación.<br>Consolida el proyecto de investigación teniendo en cuenta la pertinencia y los alcances.<br>Elabora el marco teórico de la investigación de acuerdo a los contextos nacional e internacional.<br>Aplica técnicas de recolección de información de acuerdo a criterios establecidos por la metodología.<br>Comunica los resultados de la investigación según criterios de presentación de informes. |

Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal.
Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial.
Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial.
Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio.
Determina grupos focales de mercado de acuerdo con la idea de negocio.
Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado.
Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo.
Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo

Determina factores de costo de productos y servicios ofrecidos por el establecimiento según clases y elementos.
Calcular el costo de productos y servicios propios del establecimiento a partir de métodos.

Caracteriza las funciones del auditor nocturno según su rol y relaciones que cumple en la organización.
Efectúa auditoria nocturna de acuerdo con procedimiento técnico.
Presentar informe de auditoria nocturna con base en hallazgos y procedimiento técnico.

Elabora propuesta del plan de inducción teniendo en cuenta los componentes y las políticas de la organización.
Organiza un plan de entrenamiento con base en los índices de productividad y de desempeño.
Propone plan de capacitación teniendo en cuenta el diagnostico de necesidades y la estructura.

Presenta informe de evaluación de desempeño de acuerdo con las acciones asignadas y los procedimientos técnicos.
Realiza seguimiento a los planes de mejora de acuerdo a los procedimientos técnicos.

Determina la forma de compra de productos según especificaciones estándar, grupo de inventario y políticas del establecimiento.
Establece las necesidades de compra de acuerdo con los inventarios de cada área, las especificaciones estándar y los pronósticos del establecimiento.
Planea las compras del área o establecimiento según presupuesto, necesidades de inventarios y estructura.

Narrar eventos y acontecimientos usando estructuras gramaticales del tiempo pasado, perfecto y conectores que brinden coherencia y cohesión al texto.
● Expresar hechos reales y posibles acerca de diversos eventos o situaciones del entorno.
● Ofrecer solución a situaciones particulares en su área ocupacional.
● Participar en una llamada telefónica (Saludar, preguntar, resolver preguntas).

Reconocer los fonemas del sistema vocálico inglés.
Establecer diferencias entre diversos sonidos comunes del inglés.
Pronunciar términos y frases haciendo uso de las reglas de la acentuación y entonación adecuada para este nivel de formación.
Hacer uso de estrategias meta cognitivas como el uso de flashcards, gráficos organizacionales y portafolios, para monitorear su proceso de aprendizaje

Especifica los requisitos normativos que debe cumplir el establecimiento de acuerdo con el nivel de sostenibilidad a alcanzar.
Determina el alcance del proceso de sostenibilidad según las características del establecimiento.
Sustenta la reglamentación ambiental según aplicabilidad a la sostenibilidad del establecimiento de alojamiento y hospedaje.
Convertir y valorar consumo de energía y agua según índices y factores incluidos en la normatividad de sostenibilidad.

Establece el tipo de evento según requerimientos del cliente.
Planea las fases del evento según la normatividad y procedimiento técnico.
Aplica normatividad según el tipo y características del evento.
Define los requerimientos técnicos y logísticos de acuerdo con el tipo de evento.
Propone la planimetría del evento teniendo en cuenta los requerimientos logísticos y el área del salón.
Define los protocolos de acuerdo con el tipo de evento.
Presenta propuesta técnica y económica del evento con base en el presupuesto, el protocolo y el plan del evento.
Establece contrato de eventos según los requerimientos del cliente, los términos y condiciones del servicio.
Revisa disponibilidad de recursos con base en plan de trabajo del evento.
Asigna los recursos para el desarrollo del evento con base en orden de servicio y requerimientos del evento.
Proyecta las necesidades de personal según tipo de evento y requerimientos contractuales.
Contrata servicios de outsourcing según requerimientos del evento y negociación.
Controla el desarrollo del evento de acuerdo con requerimientos del evento y actividades de seguimiento definidas.
Utiliza herramientas de control de acuerdo con actividades programadas.

| |
|---|
| Caracteriza áreas para la producción de alimentos teniendo en cuenta el tipo de servicio.<br>Programa la brigada de cocina según requerimiento de producción de alimentos.<br>Verifica la disposición de residuos de acuerdo con tipo, programa de saneamiento y normatividad.<br>Verifica el cumplimiento de las prácticas higiénicas y medidas de protección en la preparación de alimentos de acuerdo con normatividad y procedimientos operativos estandarizados de saneamiento.<br>Determina los requerimientos de recursos según necesidades de producción de alimentos.<br>Controla materias primas según procedimiento técnico.<br>Propone menús con base en requerimientos del cliente y técnicas de estructuración.<br>Diseña plan de producción de alimentos con base en menú, técnicas de alistamiento, procedimientos preparación y métodos de conservación de alimentos.<br>Costea menús a partir de la receta estándar. |
| Escribir informes y reportes laborales utilizando frases concretas y una introducción, desarrollo y conclusión.<br>Describir el proceso de preparación y ejecución de una actividad de su quehacer laboral.<br>Dar instrucciones de un proceso relacionado con su quehacer laboral.<br>Seguir instrucciones de un proceso relacionado con su quehacer laboral.<br>Exponer las acciones y funciones relacionadas con su cargo. |
| Propone precio de venta para servicios o productos de acuerdo con políticas de costo, factores de costo y métodos de fijación. |
| Construye base de datos de proveedores con base información recolectada y plan de compras.<br>Escoge proveedores de acuerdo con criterios de selección, proceso de negociación y normatividad.<br>Contrata proveedores de acuerdo con la política de compras, normativa comercial y plan de compra. |

| |
|---|
| Establece la matriz de impacto de sostenibilidad de acuerdo con las características del establecimiento de alojamiento.<br>Aplica estrategia de sensibilización de proceso de sostenibilidad de acuerdo a las políticas de la organización<br>Presenta plan de acción para la gestión de calidad con base en los requisitos de la norma.<br>Establece los formatos de medición teniendo en cuenta periodicidad y objetivos para su diligenciamiento<br>Presenta el cronograma de capacitación según las necesidades del establecimiento<br>Entrega el plan de emergencias de acuerdo a los riesgos identificados en el establecimiento. |
| Reconoce las necesidades del contexto, según las problemáticas identificadas.<br>Describe el problema de investigación de acuerdo a los elementos observados.<br>Plantea los objetivos de la investigación según la pregunta de investigación.<br>Consolida el proyecto de investigación teniendo en cuenta la pertinencia y los alcances.<br>Elabora el marco teórico de la investigación de acuerdo a los contextos nacional e internacional.<br>Aplica técnicas de recolección de información de acuerdo a criterios establecidos por la metodología.<br>Comunica los resultados de la investigación según criterios de presentación de informes. |
| Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal.<br>Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial.<br>Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial.<br>Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio.<br>Determina grupos focales de mercado de acuerdo con la idea de negocio.<br>Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado.<br>Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo.<br>Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo. |
| Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales del trabajo.<br>Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales del trabajo en la línea del tiempo.<br>Analiza de manera autónoma situaciones que repercuten en el desarrollo de los procesos sociales desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos.<br>Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa.<br>Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales, bienestar derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa.<br>Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía |

| |
|---|
| laboral acorde con la normativa.<br>Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa.<br>Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa.<br>Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano.<br>Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano. |
| Documenta los procesos del sistema de gestión de la sostenibilidad con base a las actividades programadas.<br>Propone acciones para el cuidado del medio ambiente.<br>Realiza actividades de capacitación para la gestión del sistema.<br>Monitorea las acciones del programa de sostenibilidad.<br>Realiza seguimiento al sistema de acuerdo con los indicadores establecidos.<br>Actualiza lo registros del sistema de acuerdo con el procedimiento.<br>Verifica el cumplimiento del programa de sostenibilidad según el plan de acción.<br>Planifica las acciones de mejora al sistema, de acuerdo a la evaluación de resultados. |
| Establece acciones de mejora continua para el alcance de los objetivos |
| Consolida pedidos de acuerdo con requisiciones, inventarios existentes y políticas de compra.<br>Formaliza pedidos según ordenes y políticas de compra.<br>Coordina el recibo de pedidos de acuerdo con ordenes de compra y procedimiento técnico.<br><br>Reporta novedades de compra según procedimiento y sistema de información previsto. |
| Presentar de informe costo a partir de la información recolectada. |
| Conforma la brigada de servicio según tipo de restaurante y criterios técnicos.<br>Dispone el material profesional de servicio con base en necesidades, procedimientos y criterios técnicos.<br>Caracteriza el bar según tipología y servicios.<br>Clasifica bebidas con base en orden gastronómico, tipología.<br>Sugiere maridajes a partir de un menú y gustos del cliente.<br>Verifica la preparación de cocteles con base en receta estándar y técnicas de coctelería.<br>Controla el alistamiento del servicio de alimentos y bebidas según las actividades planeadas y los servicios contratados por el cliente. |

| |
|---|
| Presenta plan de contingencia de acuerdo con componentes y procedimiento técnico.<br>Elabora informe final del desarrollo del evento según estructura y procedimiento.<br>Presenta plan de mejora según procedimiento y oportunidades identificadas. |
| Demuestra las competencias específicas del programa de formación en situaciones reales de trabajo.<br>Aporta al mejoramiento de los procesos propios de su desempeño.<br>Auto gestiona acciones que fortalezca su perfil ocupacional en el marco de su proyecto de vida.<br>Presenta con oportunidad y calidad los productos generados en el desarrollo de sus funciones y actividades.<br>Administra los recursos para el desarrollo de sus actividades con criterios de responsabilidad ambiental.<br>Utiliza de manera racional los materiales, equipos y herramientas suministrados para el desempeño de sus actividades o funciones.<br>Utiliza los elementos de seguridad y salud ocupacional de acuerdo con la normatividad vigente establecida para sus actividades o funciones.<br>Actualiza permanentemente el portafolio de evidencias. |

| |
|---|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| **O Y ALIMENTOS** |
| **JRISTICOS** |

| DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE | OBSERVACIONES |
|---|---|
| DE CONOCIMIENTO:<br>Cuestionario de preguntas | |
| | |

| | |
|---|---|
| DE CONOCIMIENTO Cuestionario de preguntas<br><br>DE PRODUCTO: Herramientas diseñadas en los diferentes programas informáticos | |
| DE CONOCIMIENTO: Cuestionario de preguntas<br><br>DE PRODUCTO: Diálogos realizados | |
| DE CONOCIMIENTO: respuestas sobre información del portafolio de servicios en español e ingles . DE PRODUCTO: Portafolio de servicios elaborado en español e ingles. | |
| DE CONOCIMIENTO: Identificación del área de habitaciones y los procedimientos allí realizados. DE PRODUCTO: Plan de trabajo del área. | |
| DE CONOCIMIENTO: descripción de los | |

| | |
|---|---|
| procedimientos de reservas y check in con realizados con software hotelero. DE PROCESO: verificación de procedimientos realizados. | |
| DE PROCESO: Verificación de Diálogos utilizando tiempos gramaticales | |
| DE CONOCIMIENTO: Cuestionario normatividad en manejo de valores. DE PROCESO: Verificación de pago de servicios hoteleros. | |
| | |
| | |
| DE COCNOCIMIENTO: Determinación de Pronóstico de ventas. DE PRODUCTO: Fichas técnicas. | |
| DE CONOCIMIENTO: Cuestionario sobre lineamientos en selección y contratación de personal DE PRODUCTO: Plan de programación de personal de acuerdo a necesidades de producción. | |
| DE PROCESO: evidencia de comportamientos en ambientes compartidos con la comunidad | |

| | |
|---|---|
| SENA. | |
| DE PROCESO: verificación de procesos comunicativos realizados con la comunidad SENA. | |
| DE PRODUCTO: Plan de manejo medioambiental y seguridad en el trabajo para un hotel. | |
| | |

| | |
|---|---|
| DE PRODUCTO: Manual de uso de los insumos de aseo y desinfección para áreas del hotel. | |
| DE PROCESO: evidencia de proceso de supervisión de habitaciones. DE PRODUCTO: formatos de control de inventarios en insumos de aseo.. | |
| DE CONOCMIENTO: Taller aplicado | |

| | |
|---|---|
| DE PROCESO: evidencia de la supervisión en el área de recepción. | |
| DE PRODUCTO: Informe de auditoría nocturna. DE PROCESO: evidencia de auditoria realizada | |
| DE PRODUCTO: documento con régimen definido. DE PROCESO: Evidencia de buenos hábitos aplicados. | |
| DE PRODUCTO: diagnostico elaborado - estructura básica de proyecto de investigación. | |

| | |
|---|---|
| DE PRODUCTO: documento con caracterización del proyecto empresarial. | |
| DE CONOCIMIENTO: taller aplicado DE PROCESO:; determinación de costo de operaciones hoteleras. | |
| DE PRODUCTO; informe estadístico. | |
| DE CONOCIMIENTO: cuestionario sobre lineamientos de estructuración de inducción . DE PRODUCTO: Estrategia de seguimiento de verificación de cumplimiento de actividades planeadas. | |
| DE PRODUCTO: 'plan de compras. | |

| | |
|---|---|
| DE PROCESO: evidencia de diálogos realizados cumpliendo con los parámetros establecidos. | |
| DE CONOCIMIENTO: cuestionario sobre requisitos normativos de calidad y sostenibilidad. | |
| | |

| | |
|---|---|
| DE PRODUCTO: listas de chequeo para supervisión de producción de alimentos. DE PROCESO; evidencia de asesoría en organización de evento. | |
| DE PRODUCTO: manual de procedimientos elaborado. | |
| DE PROCESO: determinación de precio de venta para productos y servicios hoteleros de acuerdo a parámetros establecidos. | |
| DE PRODUCTO: documentos soporte de un proceso de selección de proveedores. | |

| | |
|---|---|
| | |
| DE CONOCIMIENTO: argumentación del proyecto presentado. | |
| DE PRODUCTO: proyecto empresarial sustentado. | |
| DE PROCESO: participación en actividad que promueva el respeto de los derechos | |

| | |
|---|---|
| promueva el respeto de los derechos vulnerados encontrados en análisis realizado. | |
| DE PRODUCTO: documentos de evaluación y seguimiento elaborados | |
| DE PROCESO: verificación juego de roles. | |
| DE PRODUCTO: documentación proceso de compra. | |
| DE PRODUCTO. Sistema de control de costos diseñado. | |
| DE PROCESO: evidencia de supervisión de | |

| | |
|---|---|
| cumplimiento de protocolos elaborados. | |
| DE PRODUCTO: formato de evaluación de etapa productiva. | |

Análisis de caso
Trabajo colaborativo
Exposición oral
Argumentación
Seminario o Panel

| | | |
|---|---|---|
| **Supervisión de servicios de recepción hotelera** | Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos. | Elaborar e Interpretar portafolio de servicios del hotel para brindar información del mismo en español e ingles |
| | Brindar en español e inglés información turística del destino según el contexto local. | |
| **Supervisión de servicios de recepción hotelera** | Reservar habitaciones y servicios hoteleros de acuerdo con los requerimientos del cliente, la disponibilidad y el procedimiento técnico. | Identificar los procedimientos de reservas y check in manejándolos con software hotelero. |
| | Operar software hotelero de acuerdo con manuales de operación y procedimientos técnicos. | |
| | Realizar check in al huésped de acuerdo con protocolos de servicios, procedimientos técnicos y normatividad. | |