PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operación Turística Local
- Código del Programa de Formación: 633100 V1
- Nombre del Proyecto

IDENTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS APLICADOS A LA OPERACIÓN TURÍSTICA LOCAL

- Fase del Proyecto: ANÁLISIS
- Actividad de Proyecto: Conocer parámetros técnicos y normatividad legal vigente, aplicados a la operación turística local.
- Competencia:
- DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y PAQUETES TURÍSTICOS
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
- CARACTERIZAR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DEL TERRITORIO A PARTIR DE LOS ATRACTIVOS, SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA DISPONIBLES EN ÉL.
- DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL MERCADO TURÍSTICO DE ACUERDO CON LA CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO.
- Duración de la Guía 192 horas- Se adapta según programación con cada institución educativa

2. PRESENTACIÓN

El programa de formación Técnico Operación Turística Local, tiene como objetivo desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes que le permitirán ser competitivo en el contexto social y productivo. Con la ejecución de las actividades planteadas en esta Guía, lograran alcanzar los resultados de aprendizaje; y se realiza de manera sistemática y organizada la actividad del proyecto: Conocer parámetros técnicos y normatividad legal vigente, aplicados a la operación turística local, se conseguirá el desarrollo del proyecto formativo IDENTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS APLICADOS A LA OPERACIÓN TURÍSTICA LOCAL.

Durante la aplicación de estas actividades deben hacer uso de las TICS, el trabajo autónomo y colaborativo, el buen uso de los ambientes de aprendizaje y el acompañamiento y asesoría del instructor.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN:

Antes de iniciar las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad, propia de la competencia DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y PAQUETES TURÍSTICOS, en grupos de trabajo, deberán analizar el vídeo, imagen, o situación problema

entregada por el instructor; cada integrante del grupo debe participar activamente para dar respuesta a los siguientes interrogantes.





¿Qué observó en la imagen y/o video presentado por el instructor?
¿Por qué cree que se presentaron estas situaciones?
Una vez desarrollada las preguntas, cada grupo de trabajo socializará sus respuestas al instructor responsable de la formación.

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN:

Teniendo en cuenta el ejercicio realizado en la actividad anterior, cada grupo de trabajo deberá mediante una lluvia de ideas, construir una propuesta que contribuya a la solución de esta situación.
Esta propuesta se puede presentar por medio de:
1- Dibujo
2- Esquema
3- Juego de Roles
4- Documento
5- Otros
Esta actividad debe ser socializada y sustentada ante todo el grupo, de acuerdo con los parámetros establecidos por el instructor responsable.

ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN:

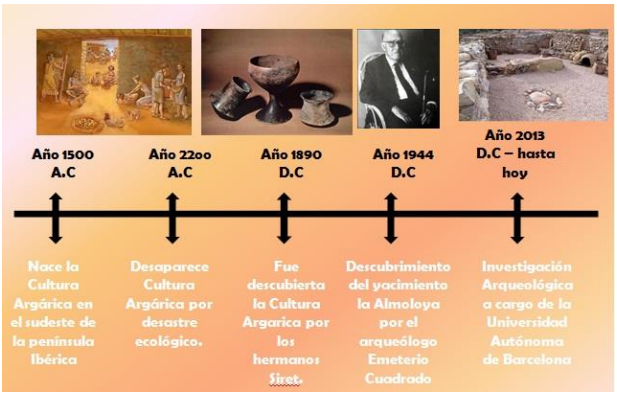
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

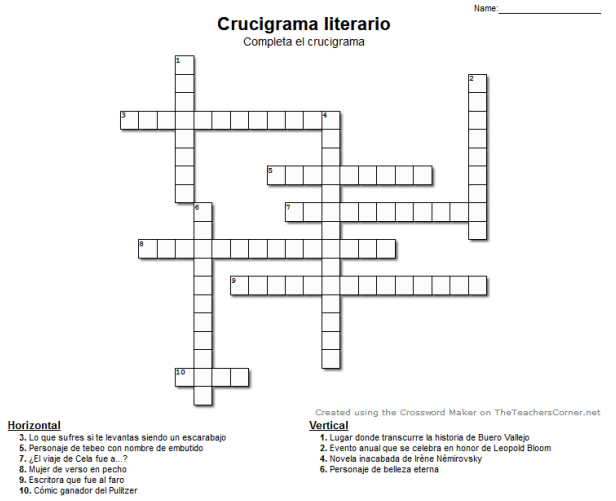
Resultado 1: CARACTERIZAR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DEL TERRITORIO A PARTIR DE LOS ATRACTIVOS, SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA DISPONIBLES EN ÉL.

- Acción interpretativa

Actividad de aprendizaje 1 RECONOCER LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DEL TERRITORIO.

A lo anterior, se dará inicio con la verificación de los conceptos y procesos orientados por el instructor que se encuentran en el siguiente material de apoyo documentado en la plataforma territorium:

HISTORIA DEL TURISMO	Línea del tiempo
Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de una línea de tiempo que ellos crearan y socializarán con sus demás compañeros.	 Imagen referenciada de internet

NORMATIVIDAD TURÍSTICA	
Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de un crucigrama que ellos crearan y compartirán con sus demás compañeros para ser resuelto.	 Imagen referenciada de internet

CADENA DE VALOR Y SISTEMA TURÍSTICO Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de un ejercicio de emparejamiento que ellos crearan y compartirán con sus demás compañeros para ser resuelto.	 Imagen referenciada de internet

INVENTARIO TURÍSTICO Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de un juego de “Preguntados” que ellos crearan y compartirán con sus demás compañeros para ser resuelto.	 Imagen referenciada de internet

Resultado 2: DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL MERCADO TURÍSTICO DE ACUERDO CON LA CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO.

Actividad de aprendizaje 2 IDENTIFICAR LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA TURÍSTICA DEL MERCADO EN EL TERRITORIO

TIPOLOGÍA DE CLIENTES

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través del diligenciamiento de una ficha técnica del cliente que después socializarán con sus demás compañeros

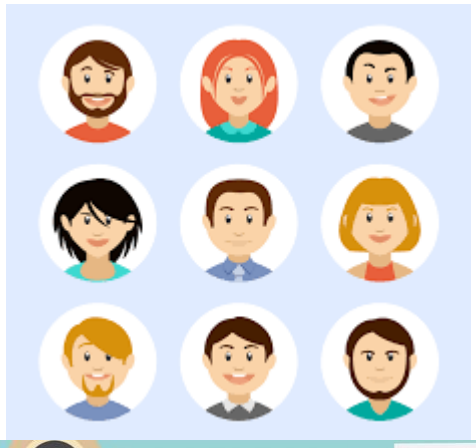
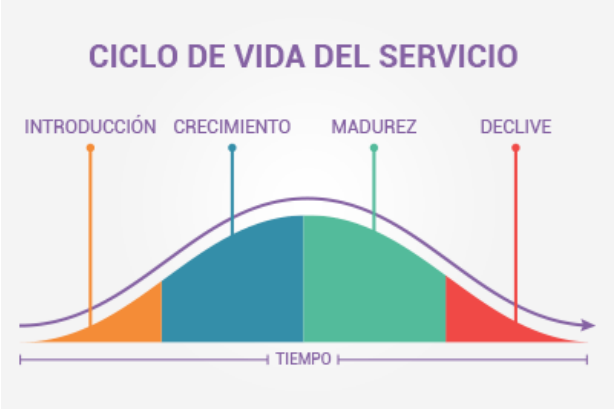




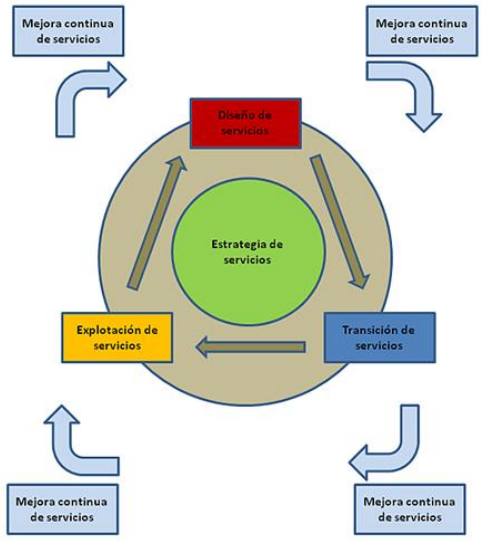
Imagen referenciada de internet

CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de un debate con sus demás compañeros acerca del ciclo de vida de productos y servicios de la región





	 Imagen referenciada de internet

- ACCIÓN ARGUMENTATIVA: Tiempo establecido para el desarrollo de esta actividad 4 horas

¿Qué tanto se reconoce e identifica, por parte de un operador turístico legal, la oferta turística del departamento? Teniendo en cuenta los talleres realizados anteriormente, los aprendices, de forma individual o en equipos de trabajo según instrucciones del instructor responsable de la formación, deberán realizar y participar de un foro que les permita socializar y comentar sobre los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de las actividades de aprendizaje RECONOCER LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DEL TERRITORIO e IDENTIFICAR LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA TURÍSTICA DEL MERCADO EN EL TERRITORIO.	 Imagen referenciada de internet

- ACCIÓN PROPOSITIVA DEL CONOCIMIENTO:

Acorde con los temas y talleres anteriormente socializados (Inventario turístico, Infraestructura, Superestructura, Tipos de turismo, Normatividad turística, ciclo de vida del servicio, tipología de clientes), el aprendiz de manera individual y/o en equipos de trabajo, deberá responder preguntas a través de la plataforma en línea Kahoot o el medio que se disponga, dirigida por el instructor responsable de la formación.	 Imagen referenciada de internet

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO

Teniendo en cuenta las actividades y habilidades desarrolladas anteriormente, los aprendices deberán trabajar en una propuesta en grupos de máximo 3 personas de un producto o servicio turístico donde especifique nombre del producto o del servicio, características, ubicación, tipología de clientes, segmento del mercado objetivo y demás, donde se evidenciará el conocimiento asimilado durante el proceso formativo.	 Imagen referenciada de internet

ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA

Una vez desarrollada las actividades anteriores los aprendices deberán transferir los conocimientos y las habilidades adquiridas durante todo el proceso formativo, correspondiente a los resultados de aprendizaje Caracterizar la actividad turística del territorio a partir de los atractivos, servicios e infraestructura disponibles en él y Determinar las oportunidades del mercado turístico de acuerdo con la caracterización del territorio, a través de una socialización ante sus compañeros de la propuesta para que sea evaluada por ellos, proponiendo ideas y, si es el caso, se realicen los correctivos respectivos.	

- Ambiente Requerido

Ambiente de aprendizaje, Aula taller, ambientes virtuales, Ambientes reales de aprendizaje

- Materiales

Resma de papel	2
Marcador recargable Rojo	2
Marcador recargable Negro	2
Tinta para marcador rojo	2
Tinta para marcador negro	2
Papel Bond (pliego)	20
Marcadores permanentes de colores	40
Cartulina (pliego)	20
Tijeras para papel	10
Cinta adhesiva para papel (rollo)	20
Estoperoles (caja)	20

*****Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento :	RELACIONA LOS HECHOS HISTÓRICOS DEL TURISMO	Cuestionario

Cuestionario **Evidencias de Desempeño** Presentación **Evidencias de Producto:** Propuesta de producto o servicio	CON LOS APORTES HECHOS AL DESARROLLO DE LA INDUSTRIA. DESCRIBE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TURISMO SEGÚN TIPOLOGÍA E IMPACTOS. ESTRUCTURA INVENTARIO TURÍSTICO DEL TERRITORIO SEGÚN METODOLOGÍA. ORGANIZA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA OBJETIVO Y HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS. DEFINE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DEL TERRITORIO DE ACUERDO CON INFORMACIÓN RECOPILADA, INVENTARIO TURÍSTICO, CADENA DE VALOR Y SISTEMA TURÍSTICO LOCAL. DIAGNOSTICA EL MERCADO A PARTIR DE VARIABLES. RECOLECTA INFORMACIÓN SEGÚN TIPO, FUENTES Y TÉCNICAS. EVALÚA EL COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA CON BASE EN LAS VARIABLES QUE INCIDEN EN LA TOMA DE DECISIÓN DE COMPRA. ELABORA INVESTIGACIÓN DE MERCADO A PARTIR DE COMPONENTES E INFORMACIÓN SELECCIONADA.	Lista de chequeo

	CALCULA EL MARCO MUESTRAL DEL MERCADO SEGÚN METODOLOGÍAS. SEGMENTA EL MERCADO DE CON BASE EN LAS VARIABLES, ESTRATEGIAS Y TIPO. ESTABLECE PERFIL DEL CLIENTE SEGÚN ANÁLISIS DE ELEMENTOS PROPONER ESTRATEGIAS DE MERCADEO A PARTIR DE COMPONENTES, FASES Y CANALES DE DISTRIBUCIÓN.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aprendizaje: Es una cambio del comportamiento basado en la experiencia

Cliente: persona más importante de la organización

Comunicación: arte de hacerse entender y aprender a escuchar

Normatividad: Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad .

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

· Observatorio turístico del Quindío 2019, Cámara de Comercio

· L. Foster Deniss. **INTRODUCCCION A LOS VIAJES Y AL TURISMO,** Ed. Mc Graw Hill, Curso IATA, FUAAV.

· BOTE GOMEZ, V. (1992). **Turismo en espacio rural. Rehabilitación del patrimonio sociocultural y de la economía local.** Ed. Popular S.A. Madrid.

· LICKORISH, L Y JENKINS, C. (2000): **Una introducción al Turismo.** Editorial Síntesis. Madrid.

· **Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística** Min cetur República del Perú Lima-Perú, 2007 Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

- Webgrafías
- Videos

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Jorge Ivan Delgado Luis Carlos Medina Lina Marcela Trejos Luis Angel Hernández Viviana María Jaramillo Lida Patricia Muriel Rafael augusto fernández	Instructor	Articulación	30/03/2020

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

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

REGIONAL: Quindío

CENTRO: Comercio y Turismo

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

Competencia a Desarrollar: Diseño de experiencias y paquetes turísticos

Resultado(s) de Aprendizaje:

- Caracterizar la actividad turística del territorio a partir de los atractivos, servicios e infraestructura disponibles en él.

Actividad de aprendizaje

reconocer los servicios turísticos del territorio

Evidencia
Conocimiento/Desempeño/producto
Magazin con información

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

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

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

LISTA DE CHEQUEO

No.	Aspecto	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		Observaciones
			SI	NO	

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

1	Integralidad	Asiste puntual a las actividades de aprendizaje			
2		Evidencia un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje			
3		Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental			
4		Presenta actitud proactiva en las actividades didácticas durante el desarrollo de la formación			
5		Presenta una actitud respetuoso ante la presentación de las actividades de aprendizaje			
6	Reflexión	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión			
7	Contextualización	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización			
8	Apropiación Del Conocimiento: Acción interpretativa	Participa activamente durante la socialización y explicación de los conocimientos del saber propios de las actividades de aprendizaje **reconocer los servicios turísticos del territorio** por parte del instructor responsable de la formación			
9		Relaciona los hechos históricos del turismo con los aportes hechos al desarrollo de la industria.			
10		Describe las características del turismo según tipología.			
11		Identifica inventario turístico del territorio según metodología.			
12		Organiza información teniendo en cuenta objetivo y herramientas de análisis.			

Comentado [CELV1]:

13		Define la actividad turística del territorio de acuerdo con información recopilada, inventario turístico, cadena de valor y sistema turístico local.			
14	Apropiación Del Conocimiento: Acción Argumentativa	Participa en el foro de discusión en línea o presencial, socializando y comentando los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje **reconocer los servicios turísticos del territorio**, teniendo en cuenta los parámetros técnicos, y conocimientos del saber socializados por el instructor responsable de la formación			
15	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de conocimiento	Evidencia la apropiación de los conocimientos del saber asociados al resultado de aprendizaje requeridos, sobre: Inventario turístico Infraestructura Superestructura Tipos de turismo Normatividad turística Actores del turismo a través de la actividad propuesta por el instructor responsable de la formación			
16.	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de producto	El documento con propuesta de producto o servicio donde se evidencia nombre del producto o del servicio, características ubicación tipología de clientes segmento del mercado objetivo			
17.	Apropiación Del Conocimiento: Actividad de	El aprendiz socializa y sustenta de forma técnica el documento con propuesta de producto o servicio, basado en los conceptos técnicos impartidos durante el proceso de formación.			

	transferencia				
18.	Plataforma Territorium	las evidencias subidas a la plataforma cumplen con los parámetros técnicos establecidos por el instructor responsable de la formación			

RESULTADOS: ☐ Aprobado ☐ Deficiente

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

Firma del Aprendiz

Firma Instructor

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **TECNICO EN OPERACIÓN DE EVENTOS**
- Código del Programa de Formación: **122814 V1**
- Nombre del Proyecto

IMPLEMENTACIÓN DE TÉCNICAS BASICAS EN MONTAJE Y OPERACIÓN DE EVENTOS SOCIALES PARA HOTELES CAMPESTRES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO VR 1

- Fase del Proyecto **ANÁLISIS**
- Actividad de Proyecto: **Diagnosticar las necesidades del cliente interno, teniendo en cuenta el tipo de evento a desarrollar. Presentando Informe diagnóstico**
- **Competencia: *Promover la interaccion ido¡nea consigo mismo, con los demas y con la naturaleza en los contextos laboral y social***
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - *Identificar las oportunidades que el SENA ofrece en el marco de la formacion profesional de acuerdo con el contexto nacional e internacional*
  - *Gestionar la informacion de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologias de la informacion y la comunicación disponibles.*
  - *concretar alternativas y acciones de formacion para el desarrollo de las competencias del programa de formacion, con base en la politica institucional*
  - *Asumir los derechos y deberes con base en las leyes y la normativa intitucional en el marco de su proyecto de vida*
  - *Reconocer el rol de los participantes en el proceso formativo, el papel de los ambientes de aprendizaje y la metodologia de formacion de acuerdo con la dinámica organizacional del SENA*
- Competencia: ***Procesar la información recolectada de acuerdo con los manuales de manejos de información***
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - *Emplear el procesamiento de la información de acuerdo con los manuales de manejo de Información.*
  - *Procesar la información relacionada con los datos y la información de participantes, asistentes y apoyos adicionales en el evento.*
  - *Clasificar la información obtenida de acuerdo con las variables y parámetros requeridos en El evento*
  - *Registrar la información apoyado por tecnologías según el plan de trabajo y los Resultados obtenidos.*

- Competencia: ***Organizar eventos de acuerdo al portafolio de servicios y al Estudio de mercado***
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - *Determinar el protocolo de servicio conforme al tipo del evento y a los procedimientos de La organización*
- COMPETENCIA: ***Atender a ausuarios de acuerdo a políticas de servicio(Equivalente a la Norma Nts 002 del Min Comercio Industrua y Turismo.***
- Resultados de aprendjizaje a Alcanzar:
  - Identificar las necesidades del cliente, acorde a protocolo de servicio establecidos
  - Facilitar información turística de acuerdo a las necesidades del usuario

- **Competencia: *Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva***
  - **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
    - *Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.*
    - *Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal Y temas técnicos*

- **Competencia: *Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social***
  - **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
    - Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales.

-
- Duración de la Guía: 250 horas

2. PRESENTACIÓN

jóvenes emprendedores comenzamos la etapa del diagnóstico de la guía, en el transcurso de la cual deberán desarrollar las actividades asignadas. Recuerda que cualquier actividad necesita valorar su evolución y proyectase al futuro para el logro de determinados fines o metas. En nuestro caso ser los mejores Operadores de Eventos. He aquí el lugar que ocupa la planificación como labor de previsión que permite incorporar el futuro a las decisiones del presente.

La planificación es, por tanto, el proceso de determinación de las metas a largo plazo de una empresa considerada como un todo y generar luego planes o alternativas para alcanzarlo, teniendo en cuenta los probables cambios en el entorno.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión Inicial

Antes de dar inicio a las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad en grupos de trabajo, deberán analizar el vídeo, imagen, o situación problema entregada por el instructor; cada integrante del grupo debe participar activamente para dar respuesta a los interrogantes.

 Problematica	

1. ¿Identifique y liste las problemáticas en la situación presentada?
2. ¿Realice un análisis de las posibles causas por las que se presentan estos problemas?
3. ¿Plantee cuáles serían las consecuencias si no se da solución a estos problemas?

Una vez desarrollada las preguntas, cada grupo de trabajo socializara sus respuestas.

3.2. Actividades de Contextualización

Teniendo en cuenta el problema, causas y consecuencias presentadas en la actividad anterior, cada grupo de trabajo deberá mediante una lluvia de ideas, construir una propuesta que contribuya a la solución de esta situación.

Esta propuesta se puede presentar por medio de:

1- Dibujo

2- Esquema

3- Juego de Roles

4- Documento

5- Otros

Esta actividad debe ser socializada y sustentada ante todo el grupo

.

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).



3.3.1. Determinar el proceso de servicio en la organización de eventos por medio de un estudio de mercado, orientado hacia el cliente en inglés y español, teniendo en cuenta el protocolo de manuales y servicios, la higiene, presentación personal y normatividad legal vigente. Entregue informe.

3.3.1.1. Analizar los conocimientos sobre tipos de eventos https://prezi.com/p/2wleeka9fxaz/tipos-de-eventos/ (Concepto, agentes que intervienen en un evento, estructura general de un evento, etapas del evento https://prezi.com/os7edtp_bbyz/etapas-de-un-evento/: planeación, realización, evaluación y acciones de mejora objetivos de un evento: definición, aplicación infraestructura y estructura para eventos: definición, clases, aplicación), teniendo en cuenta el protocolo de servicio para el desarrollo del evento y Norma Técnica NTC-OP 001. Socialice por equipos de trabajo mediante la técnica “Grupos de discusión” y presente trabajo en medio digital.

3.3.1.2. Identificar los diferentes comités conformados en las empresas operadoras de eventos, imagen, etiqueta y, elementos, de acuerdo a las políticas de la organización y Norma Técnica NTC-OP 001. https://prezi.com/9u5mnhwquaul/norma-tecnica-sectorial-nts-opc-001/ Por equipos de trabajo socialice mediante exposición y presente en medio digital.

3.3.1.3. Demostrar los conocimientos sobre normas de comportamiento https://www.clienteindiscreto.com/10-reglas-basicas-de-la-atencion-al-cliente/ (conversaciones, saludo, visitas, despedida) y servicio (definición, tipología, aplicación y protocolo en presentaciones), de acuerdo a la Norma Técnica NTC-OP 001 consultada, así como las orientaciones dadas por el instructor durante el proceso formativo. De manera individual socialice en mesa redonda las normas de comportamiento y servicio; presente en digital la consulta.

3.3.1.4. Diferenciar la tipología de cliente y sus características https://prezi.com/l_l1e2hljzsr/tipos-de-clientes/ https://prezi.com/lrgqx9mzcxxt/tipos-de-clientes/ (necesidades, requerimientos, motivaciones, experiencias, hábitos, tendencias, modas, costumbres, cultura), teniendo en cuenta los estándares de calidad, el protocolo de servicios y las orientaciones del instructor. Por equipos de trabajo socialice mediante juego de roles, entregue cuadro con las características de los tipos de cliente en inglés y el video del desarrollo de la actividad.



3.3.1.5. Diferenciar los tipos de información de acuerdo a los manuales de manejo de la información de las operadoras de eventos. En equipos de trabajo presente 2 ejemplos contextualizados de los tipos de información de manera digital y socialice mediante un conversatorio.

3.3.1.6. Apropiar los conceptos de los tipos de datos teniendo en cuenta los manuales de manejo de la información y los criterios de valoración conforme a los juicios éticos de la organización. Socialice por equipos de trabajo mediante la técnica conversatorio, las variables cuantitativas y cualitativas según la tipología del evento y el cliente. Entregue en un documento Word las variables del evento que está realizando.

3.3.1.7. Organizar la información de manera estadística teniendo en cuenta los criterios de tabulación, procesamiento de la información y las orientaciones dadas por el docente. En equipos de trabajo entregue los instrumentos que utilizo para el diagnóstico de las necesidades del cliente, así como su respectiva tabulación.

3.3.1.8. Interpretar Interpretar el uso y manejo de las normas de higiene y aseo, técnicas de limpieza para la prestación del servicio de eventos, teniendo en cuenta el manual de funcionamiento interno y la ley 1562 de 2012 (Seguridad y Salud en el Trabajo). Socialice por equipos de trabajo mediante conferencia con el fin de explicar el funcionamiento y cuidado de los equipos y entregue infografía.



http://www.unipacifico.edu.co:8095/web3.0/institucional.jsp?opt=118&opt2=pg

3.3.1.9. Apropiar los conocimientos sobre relaciones interpersonales, sociedad y cultura, teniendo en cuenta los valores y principios éticos y la orientación dada por el docente, estableciendo una buena comunicación con la comunidad. Socialice por equipos de trabajo mediante socio drama donde se representen situaciones en un ambiente real de organización de eventos, entregue un análisis en medio digital donde explique la importancia que tiene las relaciones interpersonales en el mundo laboral.

3.3.1.10. Interpretar los conceptos sobre libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad, alteridad, dignidad humana, derechos humanos, normas de convivencia, constitución política de Colombia, criticidad, pensamiento creativo, realizando consulta y utilizando las orientaciones dadas por el docente. Socialice por equipos de trabajo mediante conferencia (15 minutos) y entregue video del mismo.

3.3.1.11. Detectar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, entre otros, basándose en las orientaciones dada por el instructor. Socialice con su equipo de trabajo mediante mesa redonda vocabulario y entregue en medio digital un glosario en inglés.

3.3.1.12. Comprender frases y vocabulario habitual en inglés sobre temas de interés personal Y temas técnicos, teniendo en cuenta los textos, documentos de apoyo entregados por el instructor. Presente de manera individual resumen sobre los textos entregados y suba al portafolio digital del aprendiz en el aplicativo.



Actividades de Transferencia del Conocimiento:

3.4.1.1. Diagnosticar las necesidades del cliente interno y externo, de acuerdo al cronograma de actividades. Entregue Informe diagnóstico de las necesidades del cliente, teniendo en cuenta el tipo de evento a desarrollar. Con su equipo de trabajo presente de manera digital informe diagnóstico y suba al portafolio digital del aprendiz en el aplicativo.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: **1.** Desarrolla cuestionarios entregados por los docentes. **Evidencias de Desempeño:** 1. Socialice sobre tipología de eventos mediante la técnica "Grupos de discusión" 2. Expone sobre los diferentes corrientes 3. Participa en mesa redonda sobre normas de comportamiento y servicio 4. Participa en juego de roles sobre tipos de clientes 5. Participa en conversatorios sobre tipos de información 6. Participa del conversatorio sobre las variables cuantitativas y cualitativas según el evento asignado 7. Participa de la conferencia sobre equipos uso y manejo de las normas de higiene y aseo, así como técnicas de limpieza.	1. Organiza información y datos estadísticos según, las necesidades de la organización. 2. Asigna códigos para la recolección de información, según el tipo de instrumento a Utilizar. 3. Procesa datos capturados de acuerdo, con las variables y parámetros requeridos en los diversos servicios del evento 4. Tabula la información de aucerdo, al esquema básico de publicacion de resultados 5. Registra información según, políticas de la empresa y del evento, tiempo establecido. 6. Realiza infomres argumentados con estructuras lógicas según , hallazgo encontrados en procesos de servicios 7. Aplica normas de etiqueta y protocolo acordes con el evento contratado 8. Ajusta normass de higiene, presentación personal y Tiempo de llegada y salida a las normas establecidas para el desempeño de su labor 9. Atiende al cliente con calidez identificando sus	**Técnica:** Formulación Pregunta **Instrumento:** Cuestionario Tecnica: Observación Instrumento: LDCH de desempeño

8. Participa de los juegos de roles y lúdica en ingles. Evidencias de Producto 1. Entrega la presentación en forma digital sobre tipología de eventos 2. Entrega presentación de comités en digital. 3. Entrega consulta normas de comportamiento y servicios en medio digital. 4. Entrega video sobre tiposde clientes en ingles y español 5. Entrega en medio digital los ejemplos sobre tipos de información 6. Entrega en medio digital las variables cuantitativas y cualitativas del evento asignado 7. Entrega en medio digital la encueta aplicada al evento adignado, así como su tabulación 8. Entrega análisis en medio digital sobre relaciones interpersonales 9. Entrega infografía en digital sobre uso y manejo de las normas de higiene y aseo, Técnicas de limpieza apliacadas a los equipos 10. Entrega de evidencia escritas y/o digital en ingles 11. Entrega informe diagnostico en medio	necesidades y brindandole información necesaria siguiendo los protocolos establecidos or la empresa 10. Pronuncia adecuadamente el Vocabulario y modismos básicos del idioma. 11. Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno. 12. Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo. 13. Plantea y responde preguntas sobre sí mismo. 14. Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales. 15. Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.	Tecnica: Valaoración de productos Instrumento: LDCH de producto

digital (a Transferencia). 12. Entrega de vocabulario sobre ingles técnico en medio digital. 13. Entrega resumen sobre fraces y vocabulario habitual en ingles de forma digital.		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Empresa: Es una organización, institución, o industria, dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercia, así como sus necesarias inversiones.

Análisis de Mercado: Es el conjunto de acciones que se ejecutan para saber la respuesta del mercado (Target (demanda) y proveedores, competencia (oferta)) ante un producto o servicio.

Estándar: Que es lo más habitual o corriente, o que reúne las características comunes a la mayoría.

Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. Superioridad o excelencia de algo o de alguien.

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente. Persona que compra en un establecimiento comercial o público, especialmente la que lo hace regularmente.

Usuario: [persona] Que usa habitualmente un servicio. [persona] Que tiene el derecho de usar de una cosa ajena con unas limitaciones determinadas.

Información: Noticia o dato que informa acerca de algo.

Datos: Son la representación simbólica, bien sea mediante números o letras de una recopilación de información la cual puede ser cualitativa o cuantitativa, que facilitan la deducción de una investigación o un hecho.

Estadística: Ciencia que utiliza conjuntos de datos numéricos para obtener, a partir de ellos, inferencias basadas en el cálculo de probabilidades. Estudio que reúne, clasifica y recuenta todos los hechos que tienen una determinada característica en común, para poder llegar a conclusiones a partir de los datos numéricos extraídos.

Tabulación: Expresión de valores, magnitudes, conceptos, etc., por medio de tablas o cuadros. Conjunto de los topes del tabulador en las máquinas de escribir y en los programas informáticos de edición de textos.

Higiene: Limpieza o aseo para conservar la salud o prevenir enfermedades. Parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud.

Presentación personal: es el mejor argumento para causar una primera buena impresión y mantenerla a lo largo de tu carrera laboral. La imagen de cada individuo es el reflejo de su personalidad, carácter, confianza y hasta ambiciones profesionales.

Relaciones interpersonales: son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros.

Equipos: Existen equipos de cómputo, industriales, electrónicos, tecnológicos, médicos, informáticos, maquinarías entre otros.

Del término francés *equipe* es de donde procede el concepto castellano de equipo. Un origen etimológico aquel que en cuanto a significado no ha sido mantenido por el actual pues en la Edad Media curiosamente dicho término se empleaba para definir al proceso de embarcar o de dotar a una nave de todo lo que se necesitara para emprender un viaje.

Equipos de trabajo: Un **equipo** es un grupo de seres humanos que se reúnen y trabajan en conjunto para alcanzar una meta en común. Para esto, el **equipo** mantiene una cierta organización que le permita conseguir sus objetivos.

Materiales: es un elemento que puede transformarse y agruparse en un conjunto. Los elementos del conjunto pueden tener naturaleza real (tangibles), naturaleza virtual o ser totalmente abstractos. Por ejemplo, el conjunto formado por cuaderno, témperas, plastilinas, etc. se puede denominar **material** escolar.

Manual de funciones: Un **manual de funciones** es un documento que se prepara en una empresa con el fin de determinar las responsabilidades y las **funciones** de los empleados de una compañía.

Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Ley 300 de 1996 General de Turismo.

Ley 1101 de 2006. Modifica la ley 300 de 1996 General de Turismo.

Ley 1558 de 2012.

Norma Técnica NTC-OP 001 Operación de congresos ferias y convenciones

Libro eventos corporativos y protocolo empresarial por Cristina Arroyo Gómez y Raúl Morrueco Gómez. Ediciones de la U. enero de 2013.

Ley 1562 de 2012 (Seguridad y Salud en el Trabajo).

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Rafael Augusto Fernandez Luis Angel Hernandez Jorge Ivan Delgado Luis Carlos Medina Lida Patricia Muriel Lina Marcela Trejos Viviana Maria jaramillo	**Instructor**	**Comercio y Turismo**	**Marzo de 2020**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

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

Regional: Quindío
Centro de formación: Comercio y Turismo

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

- **Competencia:** *Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demas y con la naturaleza en los contextos laboral y social*
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - *Identificar las oportunidades que el SENA ofrece en el marco de la formacion profesional de acuerdo con el contexto nacional e internacional*
  - *Gestionar la informacion de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponible.*
  - *concretar alternativas y acciones de formacion para el desarrollo de las competencias del programa de formacion, con base en la politica institucional*
  - *Asumir los derechos y deberes con base en las leyes y la normativa intitucional en el marco de su proyecto de vida*
  - *Reconocer el rol de los participantes en el proceso formativo, el papel de los ambientes de aprendizaje y la metodologia de formacion de acuerdo con la dinámica organizacional del SENA*

Actividad de aprendizaje:

- Determinar en inglés y español el proceso de servicio en la organización de eventos por medio de un estudio de mercado, orientado hacia el cliente y teniendo en cuenta el protocolo de manuales y servicios, la higiene, presentación personal y normatividad legal vigente. Entregue informe.

Evidencia:
Conocimiento / Desempeño / Producto

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

Evidencias de Desempeño:

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

Evidencias de Producto:

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

Nombre del Aprendiz: _____ No. documento _____ Nombre del Instructor:
Luis Angel Hernández R. No. documento 98.388.007
Duración de la evaluación: Durante el proceso formativo 24 horas

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

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

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

LISTA DE CHEQUEO

No.	Aspecto	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		Observaciones
			SI	NO	
Resultado 1: Identificar las necesidades del cliente acorde a protocolo de servicio establecidos					
1	Integralidad	Asiste puntual a las actividades de aprendizaje			
2		Evidencia un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje			
3		Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental			
4		Presenta actitud proactiva en las actividades didácticas durante el desarrollo de la formación			
5	Reflexión	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión			
6	Contextualización	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización			
	Apropiación Del Conocimiento: Acción interpretativa	Participa activamente durante la socialización y explicación de los conocimientos del saber propios de la actividad de aprendizaje **Determinar en inglés y español el proceso de servicio en la organización de eventos por medio de un estudio de mercado, orientado hacia el cliente y teniendo en cuenta el protocolo de manuales y servicios, la higiene, presentación personal y normatividad legal vigente. Entregue informe.** por parte del instructor responsable de la formación			
7	Apropiación Del	Participa en el foro de discusión en línea o presencial, socializando y comentando los aspectos más			

	Conocimiento: Acción Argumentativa	importantes asimilados durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje **Determinar en inglés y español el proceso de servicio en la organización de eventos por medio de un estudio de mercado, orientado hacia el cliente y teniendo en cuenta el protocolo de manuales y servicios, la higiene, presentación personal y normatividad legal vigente. Entregue informe,** teniendo en cuenta los parámetros técnicos, y conocimientos del saber socializados por el instructor responsable de la formación			
8	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de conocimiento	Evidencia la apropiación de los conocimientos del saber asociados al resultado de aprendizaje requeridos, sobre: **Determinar en inglés y español el proceso de servicio en la organización de eventos por medio de un estudio de mercado, orientado hacia el cliente y teniendo en cuenta el protocolo de manuales y servicios, la higiene, presentación personal y normatividad legal vigente. Entregue informe,** a través de la actividad propuesta por el instructor responsable de la formación			
9	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de producto	El documento con interpretación del comportamiento de proceso de servicio de eventos • Manuales de servicio • La tecnica de ventas • Presentacion personal			
10	Apropiación Del Conocimiento: Actividad de transferencia	El aprendiz socializa y sustenta de forma técnica el documento con interpretación del comportamiento de las estadísticas hoteleras, basado en los conceptos técnicos impartidos durante el proceso de formación, demuestra a través de un foro de discusión la apropiación de los conocimientos requeridos por el resultado de aprendizaje **Determinar en inglés y español el proceso de servicio en la organización de eventos por medio de un estudio de mercado, orientado hacia el cliente y teniendo en cuenta el protocolo de manuales y servicios, la higiene, presentación personal y normatividad legal vigente. Entregue informe.**			
11	Plataforma Territorium	las evidencias subidas a la plataforma cumplen con los parámetros técnicos establecidos por el instructor responsable de la formación			

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

RESULTADOS: Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

_____
Firma del Aprendiz

Luis Angel Hernández Revelo
Firma Instructor

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **TECNICO EN OPERACIÓN DE EVENTOS**
- Código del Programa de Formación: **122814 V1**
- Nombre del Proyecto

IMPLEMENTACIÓN DE TÉCNICAS BASICAS EN MONTAJE Y OPERACIÓN DE EVENTOS SOCIALES PARA HOTELES CAMPESTRES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO VR 1

- Fase del Proyecto **EJECUCION**
- Actividad de Proyecto: Ejecutar los eventos de la I.E. y el apoyo al montaje y operación de eventos sociales para hoteles campestres del municipio, a través de las actividades planeadas y la norma técnica legal vigente, Evidencias de desempeño durante el desarrollo de los eventos.

- Competencia: ***Realizar procesos básicos para la prestación del servicio. (equivale a la norma nts 001 del Min comercio, industria y turismo)***
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Almacenar materiales, productos y/o equipos de acuerdo a las normas
  - Reportar el inventariode materiales, productos y/o equipos de formatos establecidos para su control
  - Manejar los equipos según protocolos y manuales de funcionamiento de acuerdo con las Especificaciones establecidas por el fabricante.
  - Aplicar hábitos de higiene y presentación personal, de acuerdoa las normas establecidas para el desempeño de su labor
  - Seleccionar equipos y elementos de acuerdo alas actividades a desarrollar y se utiliza cumpliendo las normas técnicas de seguridad y mantenimiento.
  - Revisarel estado de los activos y reportar inconsistencias y deficiencias de funcionamiento en materiales, productos y/o equipos de acuerdo a los procedimientos establecidos
- Competencia: ***Organizar eventos de acuerdo al portafolio de servicios y al estudio de mercado***
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Realizar las actividades planeadas teniendo en cuenta el protocolo de servicio y las políticas de la organización
  - Cooperar con la ejecución del evento de acuerdo con la planeación y los objetivos Propuestos
  - Acompañar el desarrollo del evento de acuerdo con los requerimientos del cliente.

- ***Competencia:*** *comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva*
- ***Resultados de Aprendizaje Alcanzar:***
  - *Leer textos muy breve y sencillos en ingles general y técnicos*
  - *Comunicarse en tareas secillas y habilidades que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.*

- ***Competencia:*** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la Naturaleza en los contextos laboral y social
- ***Resultados de Aprendizaje Alcanzar:***
  - Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.
  - Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
  - Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el Desarrollo Humano Integral.

- Duración de la Guía: 335 horas

2. PRESENTACIÓN



Esta es la fase más larga, compleja y crítica dentro del Ciclo de Vida de un Proyecto. Tal como en un concierto de música clásica, todos los músicos, los patrocinadores, los familiares y el público, todos preparados y atentos, esperando que el director de la orquesta tome la batuta e inicie los movimientos armónicos de sus manos para que comience el espectáculo. Ya estamos listos para enfrentarnos al reto, a estas alturas del juego, tenemos un menú claramente definido y disponemos de todos los ingredientes,

el paso a seguir es comenzar a preparar el banquete. Ahora bien, se convierte desde el punto de vista técnico, en una tarea relativamente sencilla el ejecutar un Proyecto que ha pasado, por la fase definición y la fase inicio (formalización de las reglas de juego). Tan pronto inicia la fase ejecución, pudiéramos (no necesariamente), observar un claro desfase entre las expectativas Funcionales y la ejecución real del Proyecto, desfase que se va achicando a medida que se avance.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión Inicial

Antes de dar inicio a las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad en grupos de trabajo, deberán analizar el vídeo, imagen, o situación problema entregada por el instructor; cada integrante del grupo debe participar activamente para dar respuesta a los interrogantes.

Imagen 1	imagen 2
	

¿Identifique y liste las problemáticas en la situación presentada?
¿Realice un análisis de las posibles causas por las que se presentan estos problemas?
¿Plantee cuáles serían las consecuencias si no se da solución a estos problemas?

Una vez desarrollada las preguntas, cada grupo de trabajo socializara sus respuestas.

3.2. Actividades de Contextualización

Teniendo en cuenta el problema, causas y consecuencias presentadas en la actividad anterior, cada grupo de trabajo deberá mediante una lluvia de ideas, construir una propuesta que contribuya a la solución de esta situación.

Esta propuesta se puede presentar por medio de:

1- Dibujo

2- Esquema

3- Juego de Roles

4- Documento

5- Otros

Esta actividad debe ser socializada y sustentada ante todo el grupo

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1. Organizar eventos en la IE, sugeridos por el docente líder, teniendo en cuenta las políticas y protocolos establecidos por la organización. Presente con su equipo de trabajo evidencias fotográficas.

Chequear las condiciones locativas del sitio u espacio donde se ejecutará el evento por cada equipo de trabajo, apoyandose en las normas de seguridad de la empresa, normas de seguridad industrial y ocupacional. Socialice en mesa redonda ante el grupo y entregue lista de chequeo diseñada y digenciada por el equipo de trabajo.

1. Diferenciar los tipos de suministros o insumos a utilizar en los procesos logísticos en la organización de eventos teniendo en cuenta las normas de almacenamiento, seguridad y trabajo en equipo. Presente en medio digital el manual de procedimiento básico para el almacenamiento de los suministros en el área de trabajo con su respectivo diagrama de flujo. https://www.academia.edu/30063633/Definici%C3%B3n_de_Cadena_de_Suministro_seg%C3%BAn_diversos_autores?auto=download, https://economipedia.com/definiciones/insumo.html
2. Aplicar los formatos diseñados en inglés y español para el control de inventario, manejo, requisiciones, defina mediante un diagrama de flujo los procedimientos para llevar a cabo el inventario de equipos e insumos almacenados (inicial, final, físico, virtual y novedades) de suministros, de acuerdo a su plan de negocio. Exponga con su equipo en el desarrollo de la clase con ayudas didácticas y entregue formatos diligenciados en físico. http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/contabilidad_general/unidad_4/DM.pdf

3. Operar los equipos requeridos en el desarrollo de eventos, aplicando los manuales de funcionamiento, según los programas ofimáticos necesarios en inglés técnico aplicado (terminología). Por equipos de trabajo presente video sobre juego de roles en el manejo de equipos. https://www.youtube.com/watch?v=Ktzg7SWWQVw
4. Analizar información sobre programas deportivos y actividades de recreación, teniendo en cuenta el documento de apoyo suministrado por el docente. Socialice por equipos de trabajo en formación en mesa redonda y entregue los formatos requeridos para la actividad. http://femede.es/documentos/Escolarv1.pdf, https://www.academia.edu/5665260/ACTIVIDADES_RECREATIVAS_PDF
5. Consultar sobre motricidad, psicomotricidad y destreza motora utilizando los autores y páginas sugeridas por el docente. Sustente por equipos de trabajo mediante exposición y participe de las representaciones artísticas en la IE. Entregue presentación en medio digital. https://psicologiaymente.com/salud/tipos-de-motricidad, https://www.um.es/cursos/promoedu/psicomotricidad/2005/material/contenidos-psicomotricidad-texto.pdf
6. Analizar cuidadosamente la lectura anexa “cualidades Motrices”, por equipos de trabajo, redacten con sus propias palabras una definición concreta de cada una de los siguientes términos: Fuerza, resistencia, velocidad, flexibilidad, desplazamientos, giros, saltos, lanzamientos y recepción, equilibrio y coordinación, posteriormente realice una simulación de cada cualidad motriz durante el desarrollo de la clase, entregue video.
7. Realizar un diagnóstico inicial de su estado de salud haciendo uso del PAR – Q (Physical Activity Readiness Questionnaire_ (Cuestionario para Inicio de Actividad Física) propuesto por el Colegio Americano de Medicina Deportiva ACSM, con el acompañamiento de la docente. Evalué su peso, talla, IMC (Índice de Masa Corporal), FC Max (Frecuencia Cardiaca Máxima) y nivel de flexibilidad (test de Wells), así como los test para medir sus capacidades físicas tales como: (Cooper y de Ruffier Dickson) de forma práctica en el desarrollo de la clase. Evidencie por medio de videos o fotos.
8. Realizar diferentes ejercicios que mejoren la psicomotricidad fina y gruesa, que ayuden al desenvolvimiento en su actividad laboral, así mismo, aplique a sus compañeros de manera lúdica en el desarrollo de la clase, entregue fotos o videos.

3.3.2. Acompañar las actividades programadas para el desarrollo del evento en la I.E, cooperando con su ejecución y teniendo en cuenta los parámetos establecidos por la institución e indicaciones dadas por el docente.

Comprender los conceptos básicos sobre etiqueta y protocolo en la colocación de la mesa, mise place y trabajo en equipo, teniendo en cuenta las normas de comportamiento y las orientaciones dadas por el docente. Socialice por equipos de trabajo mediante juego de roles y entregue evidencias fotográficas o video.

Analizar estudio de caso suministrados por el docente, sobre trabajo en equipo, desarrollo humano integral y como estos se integran según el protocolo a la operación del evento. Socialice ante el grupo por equipos de trabajo mediante juego de roles. Entregue por escrito conclusiones de la actividad.

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

Consultar los conceptos sobre formulación y resolución de problemas, asertividad y convivencia, aplicados en la operación de eventos según textos sugeridos por el docente. Socialice por equipos de trabajo por medio de dramatizados donde se evidencie cada uno de los aspectos, entregue video.

Registrar en inglés y español las reclamaciones y/o sugerencias atendidas en la organización teniendo en cuenta los protocolos de servicio y la comunicación asertiva. Presente formato diligenciado en físico que permita consolidar y clasificar el tipo de reclamaciones y/o sugerencias presentadas.

Apropiar conceptos sobre turismo, su importancia y características, según su tipología y clasificación, de acuerdo con la legislación legal vigente. Con su equipo de trabajo socialice en mesa redonda y entregue trabajo en medio digital.

Determinar los conceptos sobre infraestructura turística, planta turística, superestructura turística, facilidades turísticas, manejando terminología relaciona al sector, teniendo en cuenta la normatividad legal vigente. Por equipos de trabajo socialice mediante la técnica del mantel y entregue definiciones en medio digital.

3.3.4. Actividades de transferencia del conocimiento

Ejecutar los eventos de la I.E. y del municipio (como apoyo), a través de las actividades planeadas, teniendo en cuenta la norma técnica legal vigente y aplicando los formatos requeridos. Socialice ante el grupo por medio de mesa redonda el desempeño durante el desarrollo de cada uno de ellos, entregue formatos diligenciados en físico y video.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Cuestionarios relacionados con los temas en el desarrollo de la guía e acuerdo a cada una de las actividades de aprendizaje. **Evidencias de Desempeño:** 1. Participa en messa redonda sobre condiciones locativas para el desarrollo del evento. 2. Expone los formtos diseñados en ingles y español para el control de inventarios. 3. Participa del juego de roles sobre los equipos requeridos en el desarrollo de eventos. 4. Participa en mesa redonda sobre programas deportivos y actividades de recreación 5. Presenta exposiciones sobre motricidad, psicomotricidad y destrezas motoras. 6. Participa de la simulación sobre “cualidades motrices”.	Almacena los mateirales y/o equipos y reporta el inventario de productos en la planilla establecida para su control, de acuerdo al manual de procedimientos de la empresa. Selecciona equipos y elementos de acuerdo a las actividades, cumpliendo normas técnicas de seguridad en su utilización y elaboración de inventarios. Organiza equipos y materiales de apoyo en el evento conforme al plan establecido. Aplica técnicas de trabajo en equipo. Acompaña el desarrollo del evento conforme al plan de trabajo y procedimientos de l organización. Atiende al cliente con calidez identificando sus necesidades y brindándole información necesaria siguiendo los protocolos establecidos por la empresa. Resuelve y documenta sugerencias y reclamaciones en los formatos establecidos por l empresa. Sostiene conversaciones con	**Cuestionario:** Formulacion de Preguntas. **LDCH de desempeño:** Tecnica de observación.

7. Participa de formas prácticas sobre el diagnostico inicial de su estado de salud aplicando test. 8. Aplica de manera lúdica los ejecercicios que mejoren la psicomotricidad fina y gruesa. 9. Participa del juego de roles sobre etiqueta, protocolo, colocación de la mesa, mise and place y trabajo en equipo utilizando lenguaje técnico en ingles. 10. Participa del dramatizado sobre formulación y resolución de problemas, asertividad y convivencia. 11. Socializa en mesa redonda sobre turismo, su importancia y características, según su tipología y clasificación. 12. Socializa mediante la técnica del mantel los conceptos cobre infraestructura turística, planta turística, superestructura turística, facilidades turísticas. **Evidencias de Producto** 1. Entrega en medio digital la LDCH diligenciada sobre las condiciones locativas para el	vocabularios básico y técnico aprendido. Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico. Aplica los test de condición física según estándares. Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico. Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico. Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo. Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo. Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal. Aplica técnicas y procedmientos orientados al perfeccionameinto de la psicomotricidad frente al los requerimientos de su desempeño laboral. Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento. Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo. Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la	**LDCH de producto:** Valoración de productos.

desarrollo del evento. 2. Presenta en medio digital elmanual de procedimiento básico para el almacenamiento de los suministros en el área de trabajo con su respectivo diagrama de flujo. 3. Entrega formatos diseñados en eingles y español en físico para control de inventario. 4. Entrega video sobre juego de roles en el manejo de equipos. 5. Entreg formatos requeridos para los problemas deportivos y actividades de recreación. 6. Entrerga en medio digital la presentación sobre motricidad, psicomotricidad y destrezas motora. 7. Entrega video sobre simulación de cualidades motrices. 8. Entreg video o fotos sobre el diagnostico inicial de su estado de salud utilizando los test. 9. Entrega videos o fotos sobre los diferentes ejercicios que mejoren la psicomotricidad fina y gruesa. 10. Entrega fotografías o video sobre etiqueta y protocolo en la colocación de la mesa, mise and place y trabjo en equipo utilizando lenguajetécnico en ingles y español.	argumentación y la asertividad. Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas.	

11. Esntrega en medio digital conclusiones sobre trbajo en equipo, desarrollo humano integral. Evidencias fotográficas. 12. Entrga video del dramatizado sobre formulación y resolución de problemas asertividad y convivencia. 13. Presenta formatos diligenciado en medio físico sobrereclamaciones y/o sugerencias atendidas tanto en inlges como en español. 14. Entrega en medio digital conceptos sobre turismo, su importancia y características, según su tipología y clasificación 15. Entrega en medio digital conceptos sobre infraestructura turística, superestructura turística, facilidades turísticas manejando terminología relaciona al setor.		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Condiciones locativas: Gram. [Caso de la declinación] que expresa fundamentalmente la relación de lugar en donde algo está o se realiza. También m. Del contrato de locación o arriendo o relativo a él.

Suministros: Cuando se habla de **suministro** se hace referencia al **acto y consecuencia de suministrar** (es decir, **proveer a alguien de algo que requiere**). El término menciona tanto a la provisión de víveres o utensilios como a los objetos y efectos que se han suministrado.

Insumos: Los insumos son productos que ya han sufrido modificaciones y constituyen un refuerzo para la creación de otros bienes y servicios. Los insumos son necesarios en todos los ámbitos, por lo tanto, el tipo de insumo dependerá del rubro. Algunos ejemplos de insumos son: engranajes, memorias externas, limpiadores, desinfectantes, cartuchos, cuadernos, entre otros.

Empresa: Es una organización, institución, o industria, dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial, así como sus necesarias inversiones.

Manual de funcionamiento: Un **manual** es una publicación que incluye los aspectos fundamentales de una materia. Se trata de una guía que ayuda a entender el **funcionamiento** de algo, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa.

Programa deportivo: Es un **programa** que incluye la participación de toda la población sin distinción del color de la piel, edad o sexo para promover la práctica de actividades físicas.

Actividad de recreación: son aquellas acciones que permiten que una persona se entretenga o se divierta.

Motricidad: Capacidad de mover una parte corporal o su totalidad, siendo éste un conjunto de actos voluntarios e involuntarios coordinados y sincronizados por las diferentes unidades motoras (músculos).

Psicomotricidad: Es una disciplina que, basándose en una concepción integral del sujeto, se ocupa de la interacción que se establece entre el conocimiento, la emoción, el movimiento y de su mayor validez para el desarrollo de la persona, de su corporeidad, así como de su capacidad para expresarse y relacionarse en el mundo que "lo envuelve".

Destreza motora: Capacidad para coordinar los movimientos de las extremidades y/o segmentos del cuerpo para alcanzar una meta específica.

Test: Es una palabra inglesa aceptada por la Real Academia Española (RAE). Este **concepto** hace referencia a las pruebas destinadas a evaluar conocimientos, aptitudes o funciones. La palabra **test** puede utilizarse como sinónimo de examen.

Mise place: El término **mise** en **place** (pronunciación francesa: [mi zɑ̃ ˈplas], 'puesto en el lugar', literalmente, o poner en su lugar o colocación), se emplea en gastronomía para definir el conjunto de tareas de organizar y ordenar los ingredientes. También hace referencia a la colocación de la mesa.

PQRS: El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (**PQRS**) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los grupos de interés para tener la oportunidad de fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Petición: Es una solicitud, un pedido que alguien efectúa a otro para lograr alguna concesión, la que puede hacerse en tono de ruego o bajo amenazas o advertencias, pudiendo efectuarse por cualquier medio de comunicación y en forma oral o escrita. Cuando se realiza en un proceso judicial, las peticiones dirigidas al Juez o Tribunal deben reunir determinadas formalidades y realizarse respetando los plazos procesales.

Queja: La palabra queja significa un reclamo, lamento o llamado de atención ante lo que nos disgusta, apena o nos provoca malestar. Puede hacerse contra el sujeto que nos la ha provocado o contra quienes ejercen sobre él autoridad.

Reclamo: Un reclamo es un pedido que se realiza a modo de exigencia, una queja o disconformidad por una demanda insatisfecha, un mal trato, un daño, etcétera.

Sugerencia: Es una propuesta o insinuación sobre un modo de ser o de hacer para que otro la reciba y decida si aceptarla o no.

Glosario turístico: Catálogo alfabetizado de las palabras y expresiones de uno o varios textos que son difíciles de comprender, junto con su significado o algún comentario. En este caso referido al sector turístico.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Ley 300 de 1996 General de Turismo.

Ley 1101 de 2006. Modifica la ley 300 de 1996 General de Turismo.

Ley 1558 de 2012.

Norma Técnica NTC-OP 001 Operación de congresos ferias y convenciones

Libro eventos corporativos y protocolo empresarial por Cristina Arroyo Gómez y Raúl Morrueco Gómez. Ediciones de la U. enero de 2013.

Ley 1562 de 2012 (Seguridad y Salud en el trebajo

Talleres entregados por equipo docente

Ley 300 de 1996 General de Turismo, Ley 1101 de 2006, ley 1558 de 2012, General de Turismo, Ley 1014 de 26 de enero del 2006, Técnico en Hotelería y turismo Editorial Cultural.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Rafael Augusto Fernandez Luis Angel Hernandez Jorge Ivan Delgado Luis Carlos Medina Lida Patricia Muriel Lina Marcela Trejos Viviana Maria jaramillo	**Instructor**	**Comercio y Turismo**	**Marzo de 2020**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

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

Regional: Quindío
Centro de formación: Comercio y Turismo

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

Competencia Para Desarrollar: Organizar eventos de acuerdo con el portafolio de servicios y al Estudio de mercado

Resultados de Aprendizaje:

Resultado 1: Realizar las actividades planeadas teniendo en cuenta el protocolo de servicio y las políticas de la organización
Resultado 2: Acompañar el desarrollo del evento de acuerdo con los requerimientos del cliente.
Resultado 3: Cooperar con la ejecución del evento de acuerdo con la planeación y los objetivos Propuestos

Actividad de aprendizaje:

- Organizar el evento sugerido por el docente líder en la I.E. (Evento deportivo, recreativo, video juegos, académico y social). Teniendo en cuenta las políticas y protocolos establecidos y evidenciando la ejecución de cada uno de ellos por medio de registros fotográficos y fílmicos.

Evidencia:
Conocimiento / Desempeño / Producto

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

Evidencias de Desempeño:

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

Evidencias de Producto:

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

Nombre del Aprendiz: _____ No. documento _____ Nombre del Instructor:
Luis Angel Hernández R. No. documento 98.388.007
Duración de la evaluación: Durante el proceso formativo 24 horas

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

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

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

LISTA DE CHEQUEO

No.	Aspecto	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		Observaciones
			SI	NO	
Resultado 1: Realizar las actividades planeadas teniendo en cuenta el protocolo de servicio y las políticas de la organización **Resultado 2:** Acompañar el desarrollo del evento de acuerdo con los requerimientos del cliente. **Resultado 3:** Cooperar con la ejecución del evento de acuerdo con la planeación y los objetivos Propuestos					
1	Integralidad	Asiste puntual a las actividades de aprendizaje			
2		Evidencia un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje			
3		Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental			
4		Presenta actitud proactiva en las actividades didácticas durante el desarrollo de la formación			
5	Reflexión	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión			
6	Contextualización	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización			
	Apropiación Del Conocimiento: Acción interpretativa	Participa activamente durante la socialización y explicación de los conocimientos del saber propios de la actividad de aprendizaje **Organizar el evento sugerido por el docente líder en la I.E. (Evento deportivo, recreativo, video juegos, académico y social). Teniendo en cuenta las políticas y protocolos establecidos y evidenciando la ejecución de cada uno de ellos por medio de registros fotográficos y fílmicos,** por parte del instructor responsable de la formación			

7	Apropiación Del Conocimiento: Acción Argumentativa	Participa en el foro de discusión en línea o presencial, socializando y comentando los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje **Organizar el evento sugerido por el docente líder en la I.E. (Evento deportivo, recreativo, video juegos, académico y social). Teniendo en cuenta las políticas y protocolos establecidos y evidenciando la ejecución de cada uno de ellos por medio de registros fotográficos y fílmicos,** teniendo en cuenta los parámetros técnicos, y conocimientos del saber socializados por el instructor responsable de la formación			
8	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de conocimiento	Evidencia la apropiación de los conocimientos del saber asociados al resultado de aprendizaje requeridos, sobre: **Organizar el evento sugerido por el docente líder en la I.E. (Evento deportivo, recreativo, video juegos, académico y social). Teniendo en cuenta las políticas y protocolos establecidos y evidenciando la ejecución de cada uno de ellos por medio de registros fotográficos y fílmicos,** a través de la actividad propuesta por el instructor responsable de la formación			
9	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de producto	Evalua el evento realizado en la I.E. (Evento deportivo, recreativo, video juegos, académico y social).			
10	Apropiación Del Conocimiento: Actividad de transferencia	El aprendiz socializa y sustenta de forma técnica el documento con interpretación del comportamiento de las estadísticas hoteleras, basado en los conceptos técnicos impartidos durante el proceso de formación, demuestra a través de un foro de discusión la apropiación de los conocimientos requeridos por el resultado de aprendizaje **Organizar el evento sugerido por el docente líder en la I.E. (Evento deportivo, recreativo, video juegos, académico y social). Teniendo en cuenta las políticas y protocolos establecidos y evidenciando la ejecución de cada uno de ellos por medio de registros fotográficos y fílmicos.**			
11	Plataforma Territorium	las evidencias subidas a la plataforma cumplen con los parámetros técnicos establecidos por el instructor			

		responsable de la formación			

RESULTADOS: Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

_____ Luis Angel Hernández Revelo

Firma del Aprendiz Firma Instructor

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **OPERACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES**
- Código del Programa de Formación: **633410**
- Nombre del Proyecto: **APLICACIÓN DE PROTOCOLOS EN LAS ÁREAS OPERATIVAS, MEJORANDO LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS EN LOS ALOJAMIENTOS RURALES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.**
- Fase del Proyecto: **Análisis**
- Actividad de Proyecto: **Caracterizar los procesos operativos para el área de reservas, recepción, habitaciones, alimentos y bebidas del establecimiento según normatividad vigente.**
- Competencias:

Competencias
SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS
COORDINACIÓN DE RECURSOS PARA EL SERVICIO
MANEJO DE VALORES E INGRESOS

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar

Resultados de aprendizaje
CARACTERIZAR LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO.
CARACTERIZAR LAS REQUERIMIENTOS DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROTOCOLOS DEL SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
INTERPRETAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE VALORES E INGRESOS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA Y NORMAS LEGALES VIGENTES.

- Duración de la Guía 120 Horas

2. PRESENTACION

El programa de formación técnico en operación de Alojamientos rurales, tiene como objetivo desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes que le permitirán ser competitivo en el contexto social y productivo. Con la ejecución de las actividades planteadas en esta Guía, lograran alcanzar los resultados de aprendizaje; si realiza de manera sistemática y organizada las actividades del proyecto: Caracterizar los procesos operativos para el área de reservas, recepción, habitaciones, alimentos y bebidas del establecimiento según normatividad vigente; se conseguirá el desarrollo del proyecto formativo: Aplicación de protocolos en las áreas operativas, mejorando la calidad y productividad de los servicios en los alojamientos rurales del departamento del Quindío.

Durante la aplicación de estas actividades deben hacer uso de las TICS, el trabajo autónomo y colaborativo, el buen uso de los ambientes de aprendizaje y el acompañamiento y asesoría del instructor.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

ACTIVIDAD DE REFLEXION INICIAL

Antes de dar inicio a las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad en grupos de trabajo, deberán analizar el vídeo, imagen, o situación problema entregada por el instructor; cada integrante del grupo debe participar activamente para dar respuesta a los interrogantes.





¿Identifique y liste las problemáticas en la situación presentada?
¿Realice un análisis de las posibles causas por las que se presentan estos problemas?
¿Plantee cuáles serían las consecuencias si no se da solución a estos problemas?

Una vez desarrollada las preguntas, cada grupo de trabajo socializara sus respuestas.

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN

Teniendo en cuenta el problema, causas y consecuencias presentadas en la actividad anterior, cada grupo de trabajo deberá mediante una lluvia de ideas, construir una propuesta que contribuya a la solución de esta situación.

Esta propuesta se puede presentar por medio de:

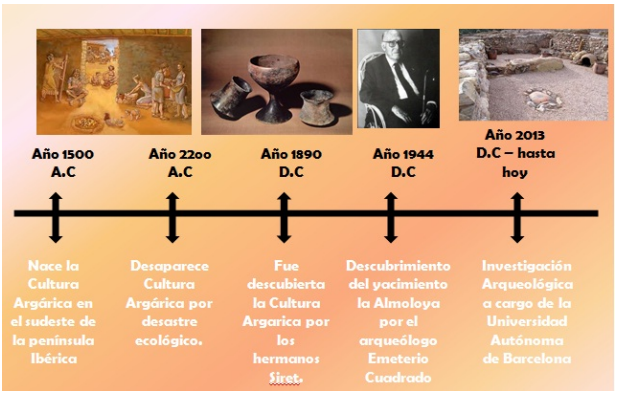
1- Dibujo
2- Esquema
3- Juego de Roles
4- Documento
5- Otros

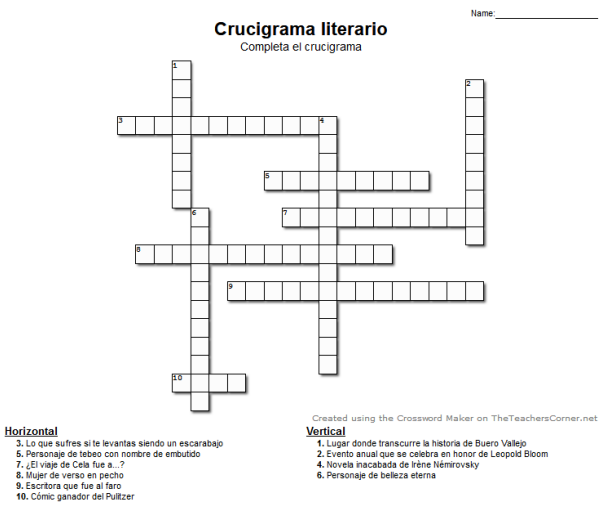
Esta actividad debe ser socializada y sustentada ante todo el grupo.

ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN E INTERPRETACIÓN

COMPETENCIA: SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS

RESULTADO DE APRENDIZAJE: CARACTERIZAR LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO.

HISTORIA DEL TURISMO	Línea del tiempo
Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de una línea de tiempo que ellos crearan y socializarán con sus demás compañeros.	 Imagen referenciada de internet

NORMATIVIDAD TURÍSTICA Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de un crucigrama que ellos crearan y compartirán con sus demás compañeros para ser resuelto.	 Name:_____ **Crucigrama literario** Completa el crucigrama Created using the Crossword Maker on TheTeachersCorner.net **Horizontal** 3. Lo que sufres si te levantas siendo un escarabajo 5. Personaje de tebeo con nombre de embutido 7. ¿El viaje de Cela fue a...? 8. Mujer de verso en pecho 9. Escritora que fue al faro 10. Cómic ganador del Pulitzer **Vertical** 1. Lugar donde transcurre la historia de Buero Vallejo 2. Evento anual que se celebra en honor de Leopold Bloom 4. Novela inacabada de Irène Némirovsky 6. Personaje de belleza eterna Imagen referenciada de internet
TIPOLOGÍA DE CLIENTES Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través del diligenciamiento de una ficha técnica del cliente que después socializarán con sus demás compañeros.	  Imagen referenciada de internet

RECEPCIÓN: PUNTO NEURÁLGICO DEL HOTEL Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de un ejercicio de emparejamiento que será realizado en sesión de formación.	 Imagen referenciada de internet

COMPETENCIA: COORDINACIÓN DE RECURSOS PARA EL SERVICIO

RESULTADO DE APRENDIZAJE: CARACTERIZAR LAS REQUERIMIENTOS DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROTOCOLOS DEL SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

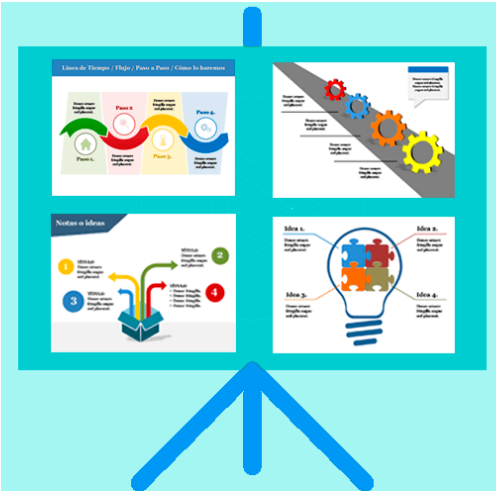
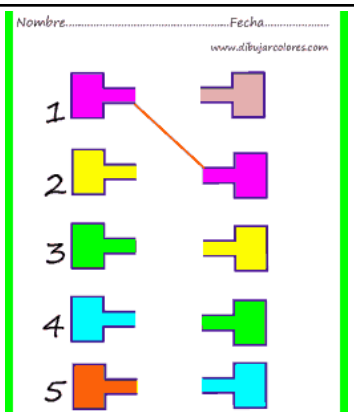
INVENTARIOS Y TIPOS DE INVENTARIOS Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de una sopa de letras que ellos crearan y compartirán con sus demás compañeros para ser resuelto.	 Imagen referenciada de internet

ELEMENTOS PARA EL ARREGLO DE HABITACIÓN Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través del listado de requerimientos de elementos para la prestación del servicio de habitaciones que después socializarán con sus demás compañeros.	

	Imagen referenciada de internet

COMPETENCIA: MANEJO DE VALORES E INGRESOS

RESULTADO DE APRENDIZAJE: INTERPRETAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE VALORES E INGRESOS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA Y NORMAS LEGALES VIGENTES.

LA CAJA EN LA EMPRESA HOTELERA Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de una socialización (presentación) de los objetivos del área de caja que después socializarán con sus demás compañeros.	 Imagen referenciada de internet
PROCEDIMIENTO DE CAJA Y MANEJO DE VALORES Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de un ejercicio de emparejamiento que será realizado en sesión de formación.	 Imagen referenciada de internet

FLUJO Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de una representación o juego de roles de los procedimientos del área de caja que después socializarán con sus demás compañeros.	 Imagen referenciada de internet

ACCIÓN ARGUMENTATIVA:

¿Qué tan importantes son, en un hotel, las áreas de recepción y reservas, habitaciones, caja y valores? Teniendo en cuenta las actividades realizadas anteriormente, los aprendices, de forma individual o en equipos de trabajo según instrucciones del instructor responsable de la formación, deberán realizar y participar de un foro que les permita socializar y comentar sobre los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de las actividades de aprendizaje CARACTERIZAR LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA EL ÁREA DE RESERVAS, RECEPCIÓN, HABITACIONES, ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL ESTABLECIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE.	 Imagen referenciada de internet

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO:

Acorde con los temas y talleres anteriormente socializados (áreas de recepción y reservas, historia del turismo, inventarios de habitaciones, la moneda, tipos y medios de pago), el aprendiz de manera individual y/o en equipos de trabajo, deberá responder preguntas a través de la plataforma en línea Kahoot o el medio que se disponga, dirigida por el instructor responsable de la formación.	 Imagen referenciada de internet

ACCIÓN PROPOSITIVA DE DESEMPEÑO Y PRODUCTO:

Teniendo en cuenta las actividades y habilidades desarrolladas anteriormente, los aprendices deberán trabajar en una propuesta en grupos de máximo 3 personas de una empresa prestadora de servicios de alojamiento donde especifique nombre de la empresa, características, ubicación, tipología de clientes, segmento del mercado objetivo procedimientos de las áreas principales, y demás, donde se evidenciará el conocimiento asimilado durante el proceso formativo.	 Imagen referenciada de internet

ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA

Una vez desarrollada las actividades anteriores, los aprendices deberán transferir los conocimientos y habilidades adquiridas durante todo el proceso formativo, a través de una socialización ante sus compañeros de la propuesta para que sea evaluada por ellos, proponiendo ideas y, si es el caso, se realicen los correctivos respectivos.	 Imagen referenciada de internet

- **<u>Ambiente Requerido</u>**

Aula- Aula Taller

- Materiales

Materiales de formación	Cantidad de recursos
Resma de papel	8

Marcador recargable Rojo	8
Marcador recargable Negro	8
Tinta para marcador rojo	8
Tinta para marcador negro	8
Sabana	1
Sobre sabana	1
Duvet	1
Plumón	1
Thrown	1
Protector de colchón	1
Almohada	2
protector de almohada	1
Funda almohada	1
toalla cuerpo	1
toalla mano	1
rodapiés	1
toalla facial	1
Detergente liquido X galón	1
Blanqueador x Galon	1
Limpiavidrios multiusos X galón	1
Limpiavidrios x galon	1
Desinfectante amonio cuaternario x galon	1
ambientador desodorizado x galon	1
Atomizadores	5
Wypall x rollo	1
Papel higiénico X 12	1
Escoba	2
Trapero	2
Guantes goma par	2
guantes vinilo x 50 pares	2
Paquete x 10 Bolsa basura 30X30	2

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia las técnicas e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento :	IDENTIFICA EL CONTEXTO PRODUCTIVO PARA PROYECTAR	Cuestionario

Cuestionario **Evidencias de Desempeño:** Presentación **Evidencias de Producto:** Propuesta de empresa de servicios de alojamiento con producto o servicio innovador	LOS SERVICIOS DEL ALOJAMIENTO. DETERMINA LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA OPERACIÓN DEL ÁREA DE ACUERDO AL PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN ELABORADO POR EL ÁREA CORRESPONDIENTE. APLICA PROCEDIMIENTOS PARA REGISTRO DE CAJA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE PAGO ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN. RELACIONA LA MONEDA EXTRANJERA RECIBIDA SIGUIENDO PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. MANEJA INFORMACIÓN ASUMIENDO ACTITUDES ÉTICAS Y RESPONSABLES Y DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.	Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- Albergue-refugio-hostal: Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento preferiblemente en habitaciones semi privadas o comunes, al igual que sus baños, y que puede disponer además, de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

- Alojamiento rural: Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además como mínimo, servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

- Check – in: Registro del huésped en el hotel.

- Check – Out: Salida del huésped. El huésped arregló la cuenta, retorno las llaves y abandono el hotel.

- Huésped: Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje mediante contrato de hospedaje (Tarjeta de Registro Hotelero).

- Mostrador de recepción (counter): Espacio en el área de recepción destinado a recibir los clientes, darles la bienvenida y formalizar los trámites de registro y salida.

- Seguro de huéspedes: Póliza complementaria expedida por una empresa aseguradora que ampara la vida y los bienes del huésped que se alojan en un establecimiento hotelero.

- Rack: Formato por el cual se controla la ocupación de las habitaciones

- Fore cast: Formato por el cual se da a conocer el movimiento diario final de ventas de habitaciones, relacionando desde las reservas hasta las ventas directas.

- No Show: Reservas que no se cumplen en las fechas que fueron asignadas. El huésped no llega al hotel en la fecha estipulada.

- Cliente: Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

- Conserjería. Área del hotel cuyas funciones son atender o coordinar, o ambos, apropiadamente los requerimientos de los huéspedes y visitantes, los cuales incluyen mensajes, equipajes, información turística o general, entre otras definidas por el establecimiento.

- Hotel. Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Además, dispone como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

- Huésped. Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje.

- Jefe de servicio. Persona que organiza el trabajo del personal a su cargo: tareas, funciones, horarios, además recibe, acomoda, toma la comanda del cliente y aconseja en relación con la oferta gastronómica.
- Objetivos de calidad. Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

- Protocolo. Manual de servicio que define el conjunto de instrucciones o procedimientos, o ambos, establecidos por la organización para atender las interacciones entre el establecimiento y los clientes.

Contiene los estándares relacionados con manejo de las comunicaciones, comportamiento y estándares propios de la prestación del servicio.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- El hotelero, Como ser el mejor anfitrión. Bermúdez, Mauricio
- El arte de servir en hoteles y restaurantes. Muñoz Ortiz, Raul
- Como Gerenciar el servicio al cliente, Bernard Katz
- American Hotel and Motel Association: http://www.ahma.com
- International Hotel & restaurant Association (IHRA): http://www.ih_ra.com
- Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education (CHRIE) http://www.chrie.org
- Intercontinental Hotels Group: http://www.ichhotelsgroup.com
- Hilton Hotels: http://www.hilton.com
- Introducción a la industria de la hospitalidad, Foster Dennis L. 1994
- Reglamentación Hotelera, Colombia, corporación Nacional de Turismo. 1978
- Curso de servicios hoteleros, técnicas y organización, Cerra, Javier. 1992
- Administración Hotelera, De la Torre, Francisco. 1982
- Industria de alojamiento en Colombia, Colombia, corporación Nacional de Turismo. 1983
- Hoteles y moteles, administración y funcionamiento, Gay, Williams. 1995.
- El hotelero, Como ser el mejor anfitrión. Bermúdez, Mauricio
- El arte de servir en hoteles y restaurantes. Muñoz Ortiz, Raul
- Como Gerenciar el servicio al cliente, Bernard Katz
- Manual de Capacitación Cotelco, Administración del departamento de Ama de Llaves
- inspección en el área de habitaciones http://www.youtube.com/watch?v=_A184XGcAKQ
- Área de lavandería http://www.youtube.com/watch?v=uBUkNxCQ34g

- http://aventuramuchik.blogspot.com/2009/04/terminologia-hotelera-primera-parte.html,
- http://www.emagister.com/curso-hoteleria-recepcionista-perfil-funciones-2/terminologia-hotelera

- http://es.scribd.com/doc/50493765/Glosario-administracion-hotelera

- Proceso para manejo del kardex http://www.mailxmail.com/curso-estados-financieros-ejercicios-herramientas-auxiliares/kardex-metodos-valoracion-inventarios-1

- www.midiariohotelero.com

- http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Rafael Augusto Fernández Luis Ángel Hernández Jorge Iván Delgado Patiño Luis Carlos Medina Lina Marcela Trejos Rodas Viviana María Jaramillo Lida Patricia Muriel	Instructor Instructor Instructor Instructor Instructora Instructora Instructora	Comercio y Turismo	**Marzo de 2020**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

REGIONAL: Quindío **CENTRO: Comercio y Turismo.**

1. **IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO: CONTEXSENA**

Programa de Formación: TÉCNICO EN OPERACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES
Código: 633410 No. Ficha:

Competencia a Desarrollar: Promover la interacción idónea consigno mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

Resultado(s) de Aprendizaje:

- Identificar las oportunidades que el SENA ofrece en el marco de la formación profesional de acuerdo con el contexto nacional e internacional.
- Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles.
- Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo de las competencias del programa formación, con base en la política institucional. Analizar el programa formación y el proyecto formativo, teniendo en cuenta el grado de pertinencia en el entorno laboral.
- Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa Institucional en el marco de su proyecto de vida.
- Reconocer el rol de los participantes en el proceso formativo, el papel de los ambientes de aprendizaje y la metodología de formación de acuerdo con la dinámica organizacional del SENA.

Nombre del Aprendiz: . . Nis SOFIA PLUS:. .

Nombre del Instructor: . Jorge Iván Delgado Patiño . Nis SOFIA PLUS:. .

2. **INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:**

Señor Aprendiz:

En el desarrollo de este instrumento deberá responder las siguientes preguntas con base en todas las actividades y conocimientos desarrollados durante el proceso de inducción las cuales encontraran como preguntas de selección de una respuesta por cada pregunta.

3. **CUERPO DEL INSTRUMENTO:**

CUESTIONARIO

PREGUNTAS PARA INDUCCIÓN

- ✓ **INSTITUCIONAL**

1. ¿Cuántos centros de formación tiene el SENA a nivel nacional?
   a. 112
   b. 110
   c. 116
   d. 117

2. ¿Cuántos Centros de Formación tiene la Regional Quindío?
   a. 3
   b. 6
   c. 4
   d. 1

3. Uno de los Centros de la Regional Quindío es:
   a. Centro de Comercio y Servicios
   b. Centro de Comercio y Turismo
   c. Centro de Comercio y Agroindustria
   d. Centro de Comercio e Industria

4. El SENA fue fundado por:
   a. Alfonso Prada Gil
   b. Carlos Fabio Álvarez Ángel
   c. Rodolfo Martínez Tono
   d. Néstor Fabio Jiménez Serna

5. El escudo del SENA, representa:
   a. Dos sectores económicos
   b. Tres sectores económicos
   c. Un sector económico
   d. Cuatro sectores económicos

6. Los símbolos del SENA son:
   a. Escudo, bandera y logosímbolo
   b. Bandera, logosímbolo y valores
   c. Logosímbolo, principios y misión
   d. Visión, misión y escudo

7. La misión del SENA, es:

   a. Formar aprendices en el área técnica y tecnológica, para el mundo del trabajo
   b. Cumplir la función del Estado, de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos
   c. Brindar Formación Profesional Integral, para el desarrollo de las personas y que ayuden al crecimiento económico del país
   d. Invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos

8. Dentro de las oportunidades que los aprendices tienen en el SENA, están:

   a. Agencia pública de Empleo, polideportivo y subsidio de transporte
   b. Sennova, creamás, convivencias y acompañamiento psicológico
   c. Refrigerio, world skills, creamás, sennova, biblioteca y bienestar
   d. Sennova, world skills, creamás, biblioteca y emprendimiento

9. Una de estas habilidades NO pertenece a WorldSkills:
   a. Animación 3D
   b. Barismo
   c. Construcciones Livianas
   d. Danza

10. ¿Con cuál requisito se debe contar para ingresar a Creamás?
    a. Tener una idea de negocio
    b. Tener capital semilla
    c. Tener un equipo de trabajo
    d. Tener una empresa

✓ **REGLAMENTO:**

1. ¿Qué se tiene en cuenta para aplicar el proceso de deserción de un aprendiz
   a. Que un aprendiz falte tres días consecutivos sin exponer la debida justificación
   b. El SENA nota la ausencia del aprendiz
   c. Que un aprendiz falte a un día a formación.
   d. Que el aprendiz se evada a mitad del día de la formación.

2. ¿Cuál de estas opciones NO justifica la inasistencia a formación?
   a. Incapacidad o excusa médica
   b. Soportes de calamidad doméstica
   c. Tener virosis, con dolor de cabeza
   d. Cumplimiento de un deber legal

3. El acuerdo por el cual se adopta el reglamento del aprendiz SENA, es:
   a. 0007 de 2012
   b. 0007 de 2013
   c. 00007 de 2012
   d. 00007 de 2013

4. La verificación en el sistema de que sus datos básicos se encuentren total y correctamente diligenciados, es responsabilidad de:
   a. Bienestar al aprendiz
   b. Coordinación Académica
   c. El Aprendiz
   d. Gestión Administrativa

5. Ser escuchado y atendido en sus peticiones respetuosas, por parte de los directivos, Instructores y personal administrativo, ante las dificultades que se puedan presentar en su proceso de formación, es
   a. Una petición
   b. Un derecho
   c. Un deber
   d. Una prohibición

6. Ser evaluado objetiva e integralmente, con base en los criterios de evaluación y la ruta de aprendizaje. y a conocer, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes, los resultados de las evaluaciones, así como las diferentes novedades académicas, cuando estas ocurrieren, tales como amonestación, sanción, suspensión o cancelación del registro de matrícula, es
   a. Una prohibición
   b. Un deber
   c. Una petición
   d. Un derecho

7. Todo acto que sabotee, perturbe o impida las actividades de formación, administrativas y de bienestar que se realicen en la entidad o en los sitios donde se le represente, es
   a. Una petición
   b. Una prohibición
   c. Un derecho
   d. Un deber

8. Una de estas opciones no pertenece a una alternativa para la etapa productiva:
   a. Contrato de aprendizaje
   b. Apoyo a una unidad productiva familiar
   c. Servicio militar
   d. Apoyo a una ONG

9. La clasificación de las faltas son:
   a. Académicas y disciplinarias
   b. Leves, graves y gravísimas

c. Graves y Académicas
d. Disciplinarias y graves

10. Las sanciones ante una falta en el SENA, son:
    a. Llamado de atención verbal y escrito y plan de mejoramiento disciplinario
    b. Llamado de atención escrito, condicionamiento y cancelación
    c. Llamado de atención escrito y plan de mejoramiento disciplinario
    d. Plan de mejoramiento académico y disciplinario, llamado de atención verbal

11. La sanción de índole académico que impide el ingreso a la institución va en un período de tiempo, entre:
    a. 6 a 10 meses
    b. 10 a 12 meses
    c. 6 a 12 meses
    d. 9 a 12 meses

12. La sanción de índole disciplinaria que impide el ingreso a la institución va en un período de tiempo, entre:
    a. 18 a 24 meses
    b. 12 a 24 meses
    c. 10 a 24 meses
    d. 20 a 24 meses

PROGRAMA Y PROYECTO:

1. Las horas de etapa productiva que debe realizar de acuerdo a su programa de formación, son:

a. 580
b. 880
c. 680
d. 780

2. El contenido curricular de su programa de formación, contiene entre otros:
    a. Resultados de aprendizaje y etapa práctica
    b. Líneas tecnológicas y procesos
    c. Competencias y resultados de aprendizaje
    d. Proyectos y criterios de evaluación

3. “Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social”, dentro de su programa de formación, es:
    a. Un resultado de aprendizaje
    b. Una competencia
    c. Un código
    d. Una línea tecnológica

4. “Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales”, dentro de su programa de formación, es:
   a. Una materia
   b. Un logro
   c. Un resultado de aprendizaje
   d. Un crédito

5. La competencia “Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva”, tiene una duración en horas de:
a. 180
b. 170
c. 160
d. 140

6. El programa de formación, es:
   a. El que certifica al aprendiz
   b. Ruta de aprendizaje
   c. La guía de aprendizaje
   d. El instrumento de evaluación

7. “Herramienta de formación que involucra a los Aprendices en la solución de problemas y otras tareas significativas, les permite trabajar de manera autónoma e interdisciplinaria para construir su propio aprendizaje y culmina en resultados reales generados por ellos mismos”, se refiere a:
   a. Proyecto de formación
   b. Programa de formación
   c. Resultado de aprendizaje
   d. Instrumento de evaluación

8. “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”, es un resultado de aprendizaje, que hace parte de:
   a. Línea tecnológica
   b. Etapa lectiva
   c. Red tecnológica
   d. Etapa productiva

9. Las fases del proyecto formativo son:
   a. Análisis, planeación, ejecución y evaluación
   b. Inducción, análisis, planeación y evaluación
   c. Logros, ejecución, análisis y planeación
   d. Ejecución, planeación, evaluación e inducción

10. El proyecto formativo es importante por
    a. Generar ganancias económicas para los aprendices
    b. Contextualizar al aprendiz con el entorno productivo y social
    c. Apropiar conocimiento global a aprendices e instructores
    d. Ubicar al aprendiz en su área laboral.

✓ **Recorrido por el SENA**

1. El área que propende por el desarrollo integral en las dimensiones psicológicas, físicas y sociales de los aprendices SENA es:

    a. Bienestar y Liderazgo del Aprendiz
    b. Bienestar, Desarrollo y Liderazgo
    c. Enseñanza del Bienestar aprendices
    d. Sofia del desarrollo Intelectual aprendices

2. La Resolución que rige el Área de Bienestar aprendices es:

    a. 0071 de 2016
    b. 0452 de 2014
    c. 0001 de 2015
    d. 0548 de 2002

3. Uno de los requisitos para ser monitor es:

    a. Tener un proyecto formativo
    b. Tener un contrato de aprendizaje
    c. Estar desempleado
    d. Ser excelente aprendiz

4. Cuál de estos requisitos no tiene influencia para acceder a un apoyo de sostenimiento:

    a. Ser estrato 1 y 2
    b. Tener todos los resultados de aprendizaje aprobados
    c. Tener EPS o Sisbén
    d. Vivir en área rural

5. Qué se necesita para acceder a un subsidio de transporte del SENA:

    a. Ser estrato 1 y 2
    b. No tener vehículo
    c. Que el Centro de Formación esté ubicado en área rural
    d. Tener EPS o Sisbén

6. Cuáles fueron los temas principales de la semana de Inducción

   a. Institucional, oportunidades, FPI, reglamento, programa, proyecto, plataforma
   b. Apoyo espiritual y psicológico, subsidios, reglamento y misión
   c. Apoyos de sostenimiento, reglamento, guías, misión y visión.
   d. Compromiso, asesorías, biblioteca, himnos, historia y FPI

7. Qué se evalúa a los aprendices del proceso de Inducción

   a. Trabajos escritos que se entregan al instructor
   b. Mapas conceptuales físicos de cada tema
   c. Una sinopsis general de toda la semana de Inducción
   d. Evidencias de aprendizaje realizadas en blackboard

8. De acuerdo a lo visto en la semana de Inducción el SENA es:

   a. Incluyente
   b. Excluyente
   c. Combatiente
   d. Entidad de paz

9. Qué debe portar en caso de accidente para hacer uso de la póliza de aprendices SENA

a. Carné del SENA o certificado de estudio y documento de identidad
b. El uniforme del SENA y documento de identidad
c. Carné de la póliza y carné del SENA
d. Acuerdo 007 de Bienestar y Carné de póliza

10. Cuál de las anteriores no tienen cobertura de póliza:
    a. Auxilio funerario
    b. Desmembramiento
    c. Muerte accidental
    d. Post operatorio de lipoescultura

- ✓ Plataforma

1. ¿Qué es SOFIA?

a. Sistema oftalmológico Formativo Integro de Aprendizaje
b. Sistema organizacional Fiduciario Internacional activo
c. Sistema Optimizado para la formación integral del aprendizaje activo
d. Servicio Organizacional para la formación integral de Aprendices

2. ¿Con qué rol debe ingresar usted a la plataforma de SOFIAPLUS?

a. Usuario

b. Estudiante
c. Aprendiz
d. Funcionario

3. ¿En cuál plataforma debe usted enviar las evidencias de aprendizaje?
a. Google Drive
b. Mozilla
c. BlackBoard
d. Moodle

4. ¿En cuál botón encontramos los correos electrónicos de los instructores?
a. Encuesta
b. Foro
c. Actividades de Aprendizaje
d. Perfil de Instructores

5. ¿Dónde se puede observar cuáles resultados de aprendizaje están o no evaluados?
a. Senasofiaplus
b. Correo Misena
c. Blackboard
d. Google Drive

6. ¿Dónde se puede encontrar la información del programa de formación?
a. Herramientas del curso
b. Sesión de Collaborate
c. Información del programa
d. Materiales

7. ¿Cuáles son los medios de comunicación con el instructor en la plataforma?
a. Foro y mensajería interna
b. Correo electrónico personal
c. Celular institucional
d. Ip de sala de instructores

8. ¿Cómo es la ruta para actualizar datos del aprendiz en plataforma?
a. Entrar a Sofiaplus- usuario- datos básicos
b. Entrar a Sofiaplus- Aprendiz- datos personales
c. Entrar a Blackboard-Materiales-datos básicos
d. Entrar a Blackboard-Aprendiz-datos personales

9. ¿Cómo es la ruta para descargar una constancia de estudios en Sofia Plus?
a. Aprendiz-Certificación-Consultar constancia aprendiz
b. Usuario-Certificados-Descargar certificados de formación
c. Estudiante-Certificados-Descargar certificado de clases
d. Aprendiz-buscar certificaciones actuales

10. ¿De qué forma puede usted observar las calificaciones de las actividades de aprendizaje enviadas por usted?

a. Mensajería Interna
b. Actividades de Aprendizaje
c. Mis Calificaciones
d. Material de Apoyo

LISTA DE CHEQUEO (o lista de verificación, o de observación)

No.	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El aprendiz participó de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión			
2	El aprendiz participó de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización			
3	El aprendiz participó en las actividades didácticas para la apropiación del conocimiento			
4	El aprendiz se presenta puntual a las actividades de aprendizaje			
5	El aprendiz evidencia un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje			
6	Conoce las políticas del SENA			
7	Conoce el numero de regionales del sena			
8	Conoce la historia del sena			
9	Identifica los componentes económicos del sena en el escudo			

4. RESULTADOS: Aprobado ☐ No aprobado ☐

5. OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

FIRMA DEL APRENDIZ

JORGE IVÁN DELGADO PATIÑO
FIRMA DEL INSTRUCTOR

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operación Turística Local
- Código del Programa de Formación: 633100 V1
- Nombre del Proyecto:

IDENTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS APLICADOS A LA OPERACIÓN TURÍSTICA LOCAL

- Fase del Proyecto: EJECUCIÓN
- Actividad de Proyecto:

  Elaborar propuesta de protocolos para actividades de operación turística local.

- Competencia
  - DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y PAQUETES TURÍSTICOS
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Estructurar experiencia turística con base en la caracterización del territorio, componentes y criterios de sostenibilidad.
  - Organizar paquete turístico teniendo en cuenta los componentes, las experiencias estructuradas y la normativa.
  - Verificar los componentes de la experiencia y paquete turísticos de acuerdo con estructura, criterios de calidad y normativa.

Duración de la Guía 192 horas

2. PRESENTACIÓN

El programa de formación Técnico Operación Turística Local, tiene como objetivo desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes que le permitirán ser competitivo en el contexto social y productivo. Con la ejecución de las actividades planteadas en esta Guía, lograran alcanzar los resultados de aprendizaje; y se realiza de manera sistemática y organizada la actividad del proyecto: Elaborar propuesta de protocolos para actividades de operación turística local., se conseguirá el desarrollo del proyecto formativo IDENTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS APLICADOS A LA OPERACIÓN TURÍSTICA LOCAL.

Durante la aplicación de estas actividades deben hacer uso de las TICS, el trabajo autónomo y colaborativo, el buen uso de los ambientes de aprendizaje y el acompañamiento y asesoría del instructor.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN:

Antes de iniciar las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad, propia de la competencia DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y PAQUETES TURÍSTICOS, en grupos de trabajo, deberán analizar el vídeo, imagen, o situación problema entregada por el instructor; cada integrante del grupo debe participar activamente para dar respuesta a los siguientes interrogantes.



Video: https://www.youtube.com/watch?v=EWBMiDuyJOs

¿Qué observó en la imagen y/o video presentado por el instructor?
¿Por qué cree que se presentaron estas situaciones?

Una vez desarrollada las preguntas, cada grupo de trabajo socializará sus respuestas al instructor responsable de la formación.

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN:

Teniendo en cuenta el ejercicio realizado en la actividad anterior, cada grupo de trabajo deberá mediante una lluvia de ideas, construir una propuesta que contribuya a la solución de esta situación.
Esta propuesta se puede presentar por medio de:

1- Dibujo
2- Esquema
3- Juego de Roles
4- Documento
5- Otros

Esta actividad debe ser socializada y sustentada ante todo el grupo, de acuerdo con los parámetros establecidos por el instructor responsable.

ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN:

Descripción de la actividad:

Acción interpretativa:

Actividad de aprendizaje **Desarrollar actividad turística experiencial de acuerdo a necesidades de los turistas**, de acuerdo con protocolos establecidos por la organización.

A lo anterior, se dará inicio con la verificación de los conceptos y procesos orientados por el instructor que se encuentran en el siguiente material de apoyo documentado en la plataforma territorium:

- **Turismo experiencial:**

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de un debate que actividades de turismo experiencial conocen en Colombia, previamente a este debate se debe realizar una consulta en internet sobre este tipo de actividades en Colombia. Se asignará un departamento a cada grupo y este debe elegir un sitio turístico. - Sitio turístico - Experiencia - ¿Qué lo hace innovador o diferente? - ¿De dónde nació esa experiencia? Después de la presentación de los sitios turísticos elegir el que más le llame la atención y justifique su respuesta.	 Imagen referenciada de internet

- **AGENCIAS DE VIAJES** (archivo explicación como se hace un brochure - archivo info Agencias mayoristas y minoristas, Virtualidad del servicio, Funciones de la agencia de viajes, Comisiones, normatividad agencia de viajes)

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de un brochure y simulen que son una agencia de viajes y van a vender su agencia a sus compañeros.	

• Nombre • Tipo de agencia • Cómo ofrecen sus servicios • Qué funciones desempeñan • Qué comisión otorgan	Imagen referenciada de internet Agencias mayoristas y minoristas Virtualidad del servicio Funciones de la agencia de viajes Comisiones

- **PROVEEDORES** (archivo Condiciones de uso (ejemplo), Condiciones de negociación, Comisiones y otros, Acomodaciones, Tipo de alimentación)

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de una simulación establecerán las: Condiciones de uso Condiciones de negociación Comisiones y otros Acomodaciones Receptivos Tipo de alimentación Que darán en su propuesta del paquete turístico	 Imagen referenciada de internet

- **RUTAS TURÍSTICA:**

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través del planteamiento de cómo participa su producto o servicio en la ruta turística local Que es una ruta cómo se diseña la ruta Ejemplo 2 rutas (Quindío y país)	 Imagen referenciada de internet

- **GUIÓN:**

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, simulación o juego de roles como disponga el instructor para el guión de la propuesta del producto o servicio. previamente planteada.	 Imagen referenciada de internet

- **PUNTO DE EQUILIBRIO:** (Archivo con que es el punto de equilibrio, y formula - ejercicios de punto de equilibrio - ejercicios de capacidad de carga)

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de la ejecución de ejercicios prácticos para determinar el punto de equilibrio de varios productos y la capacidad de carga.	 Imagen referenciada de internet

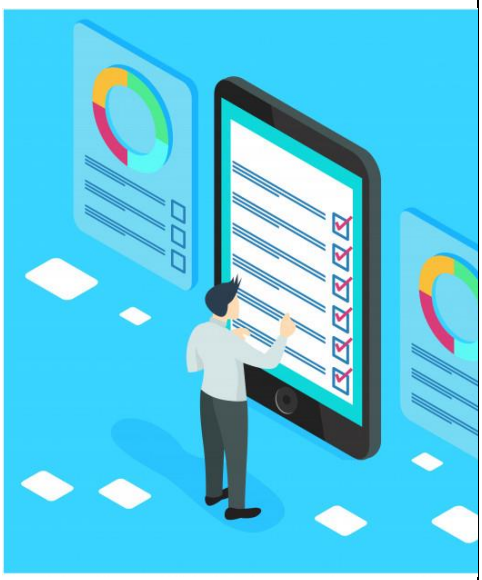
- **Acción Argumentativa:**

Teniendo en cuenta los talleres realizados anteriormente, los aprendices, de forma individual o en equipos de trabajo según instrucciones del instructor responsable de la formación, deberán realizar y participar de un foro que les permita socializar y comentar sobre los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje **Desarrollar actividad turística experiencial de acuerdo a necesidades de los turistas.** Argumente: ¿Considera que Colombia cuenta con rutas turísticas innovadoras definidas y enfocadas al desarrollo sostenible?	 Imagen referenciada de internet

- **Acción propositiva de conocimiento:**

Acorde con los temas y talleres anteriormente socializados sobre planes de acción, contingencias, recursos humanos, equipos, recursos financieros, seguros para la operación turística y documentos de soporte operativo, el aprendiz de manera individual y/o en equipos de trabajo, deberá responder preguntas a través de la plataforma en línea Kahoot o el medio que disponga el instructor en la institución educativa, dirigida por el instructor responsable de la formación.	 Imagen referenciada de internet

- **Acción propositiva de Producto:**

Teniendo en cuenta las actividades y habilidades desarrolladas anteriormente, los aprendices deberán trabajar de manera individual o en grupo, de acuerdo con las indicaciones del instructor, con el fin de presentar y socializar una encuesta de satisfacción de los turistas hacia su “empresa” y de la “empresa” hacia uno de los proveedores.	 Imagen referenciada de internet

- **Actividad de Transferencia:**

Una vez desarrollada las actividades anteriores los aprendices deberán transferir los conocimientos y las habilidades adquiridas durante todo el proceso formativo, correspondiente a la actividad de aprendizaje **Desarrollar actividad turística experiencial de acuerdo a necesidades de los turistas,** por medio de una feria deberá exponer ante sus compañeros la propuesta de la participación de la ruta, guión y punto de equilibrio del trabajo desarrollado.	 Imagen referenciada de internet

La entrega de cada evidencia se realizará de acuerdo con las orientaciones del instructor responsable de la formación.

Ambiente requerido

Ambiente de aprendizaje, Aula taller, Ambientes reales de aprendizaje

Material de formación

Resma de papel	2
Marcador recargable Rojo	2
Marcador recargable Negro	2
Tinta para marcador rojo	2
Tinta para marcador negro	2
Papel Bond (pliego)	20
Marcadores permanentes de colores	40
Cartulina (pliego)	20
Tijeras para papel	10
Cinta adhesiva para papel (rollo)	20
Estoperoles (caja)	20

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN:

Tome como referencia las técnicas e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Cuestionario **Evidencias de Producto:** Actividad turística experiencial **Evidencia de desempeño:** Feria Actividad turística experiencial	Establece el perfil del turista a partir de motivaciones de viaje y técnicas de segmentación. Asocia las características de los productos turísticos con tipología y componentes. Planea actividades de la experiencia turística según elementos, factores del diseño y principios de sostenibilidad. Propone acciones de participación para desarrollo de la experiencia turística teniendo en cuenta los actores y beneficios. Diseña la experiencia turística teniendo en cuenta pasos y caracterización del territorio y criterios de sostenibilidad. Relaciona requisitos de funcionamiento de agencias de viajes con principios de calidad y normatividad turística. Construir itinerarios turísticos según componentes. Estructurar paquetes turísticos aplicando criterios técnicos y normativos. Costear paquete turístico según métodos y resultados de la negociación con prestadores y proveedores. Fija precio de venta para el paquete turístico a partir del costo de los elementos. Hallar punto de equilibrio para los paquetes turísticos.	**Técnica:** Formulación de preguntas **Instrumento:** Cuestionario, foro, mesa redonda, juego interactivo, etc. **Técnica:** Observación directa **Instrumento:** Lista de chequeo

	Evalúa la experiencia turística según el objetivo y metodología seleccionada. Establece ajustes al paquete turístico según resultados de evaluación. Evalúa las actividades del paquete turístico con base en el itinerario, la calidad de los servicios integrados y metodología seleccionada. Define ajustes al paquete turístico según resultados de evaluación.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

BROCHURE: Trozo de papel o cuadernillo que contiene información o publicidad para presentar una empresa, organización, producto o servicio. Se diferencia del volante porque generalmente tiene un doblez (formando cuatro caras), aunque puede tener otros (doblado "C" o doblado "Z") y está impreso en papel y tinta (más colores) de mejor calidad.

CAPACIDAD DE CARGA: según Ley 300: Como una de las estrategias de destino turístico sostenible, la estimación de la capacidad de carga provee información útil para los tomadores de decisiones evitando impactos negativos. Este estudio implementa la metodología de Cifuentes (1992), comprometida con la sostenibilidad, en Puerto Nariño, un destino en el área de la Amazonia colombiana. Los resultados del estudio en atracciones priorizadas y vías de acceso permite el diseño y rediseño de rutas de acuerdo a límites que previenen impactos negativos.Se hacen recomendaciones para incrementar la capacidad de manejo, la satisfacción del turista y, al mismo tiempo, reducir conflictos potenciales con la comunidad anfitriona.

EMPAREJAMIENTO:Sustantivo masculino. Es una palabra se define como la acción y resultado de emparejar o emparejarse, en juntar o unir una persona, cosa o elemento, en formar un par o pareja, colocar al nivel con otra cosa o también de soldar o trabar una puerta o ventana de manera que se ajuste pero no cerrar

EXPERIENCIA: se refiere al conocimiento procedimental (cómo hacer algo), en lugar del conocimiento factual (qué son las cosas)

IATA: La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) es la asociación comercial mundial de las líneas aéreas. Está integrada por unos 260 transportistas aéreos, que representan el 83% del tráfico aéreo total

RUTA: proviene del francés route, que a su vez deriva del latín rupta. Se trata de un camino, carretera o vía que permite transitar desde un lugar hacia otro. En el mismo sentido, una ruta es la dirección que se toma para un propósito.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICO

- Observatorio turístico del Quindío 2019, Cámara de Comercio
- L. Foster Deniss. **INTRODUCCIÓN A LOS VIAJES Y AL TURISMO,** Ed. Mc Graw Hill, Curso IATA, FUAAV.
- BOTE GOMEZ, V. (1992). **Turismo en espacio rural. Rehabilitación del patrimonio sociocultural y de la economía local.** Ed. Popular S.A. Madrid.
- LICKORISH, L Y JENKINS, C. (2000): **Una introducción al Turismo.** Editorial Síntesis. Madrid.
- **Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística** Min cetur República del Perú Lima-Perú, 2007 Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
- Webgrafías
- Videos

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Luis Carlos Medina Jorge Iván Delgado Luis Ángel Hernández Lina Marcela Trejos Viviana María Jaramillo Lida Patricia Muriel Rafael Augusto Fernández	Instructor	Centro de Comercio y Turismo	13 / 04 / 2020

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)					

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

REGIONAL: Quindío

CENTRO: Comercio y Turismo

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

Competencia a Desarrollar: Diseño de experiencias y paquetes turísticos

Resultado(s) de Aprendizaje:

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

Actividad de aprendizaje

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

Evidencia
Conocimiento/Desempeño/producto

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

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

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

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

LISTA DE CHEQUEO

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

Comentado [CELV1]:

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

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

RESULTADOS: ☐ Aprobado ☐ Deficiente

OBSERVACIONES- RECOMENDACIONES

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

Firma del Aprendiz Firma Instructor