SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

PROYECTO FORMATIVO

Cód. Proyecto SOFIA:		**Cód. Programa SOFIA:**	**633100**	**Versión del Programa:**	**1**
1.3 Nombre del proyecto:	Aplicación de protocolos necesarios para la operación turística local				
1.1 Centro de Formación:	Comercio y Turismo			**1.2 Regional:**	
1.5 Tiempo estimado de	24 meses				
1.6 Empresas o	SENA, Instituciones Educativas				
1.7 Palabras claves de	Protocolo, programa turístico, paquete turístico, ruta, atractivo turístico, turismo, turista, servicio, experiencia, cliente, producto, agenci				

2. Estructura del Proyecto

2.1 Planteamiento del problema o necesidad que se pretende solucionar

El departamento del Quindío está posicionado como el segundo destino turìstico en espacio rural a nivel nacional, posición que demanda una constante evolución lo anterior se crea la necesidad de estar cada vez mas a la vanguardia de las tendencias de los destinos turísticos en el ambito nacional e internacional.

Por su parte las cifras arri¡ojadas por el observatorio de turismo generado a diciembre de 2019 evidencia un porcentaje de visitantes nacionales en un 91% y extrar internacionales de España. Estas cifras corroboran el posicionamiento de nuestra región, ya que dichos turistas recorren en su mayoría sus 12 municipios, cada unc necesario cada vez tener un mayor porcentaje de personas que se desempeñen de forma profesional en el área de la operación turística local, desempeño que les ofertados en nuestro destino.

En el observatorio de turismo los encuestados manifiestan en un 14% la necesidad de ofertar mas atractivos turísticos diferentes a los propuestos en la actual ofer sector de turismo.

Pregunta:

Basados en los parámetros técnicos y estadísticos ¿Qué acciones se deben generar para garantizar las buenas prácticas en la operación turísticas local?

2.2 Justificación del proyecto

aporta el 28.8% en el PIB que para el 2017 fue de 55.701(millones de pesos).

Lo anterior sumado a las estrategias establecidas en el Plan Sectorial de Turismo y a las acciones que los destinos desarrollan como dinamizadores de los territorio productos turísticos innovadores y competitivos generará una oportunidad de crecimiento local a través de la operación de dichas experiencias.

El proyecto de formación identificar protocolos aplicados a la operación turística local permitirá la cualificación de personal idóneo para el desempeño en las activi y social y la oferta pertinente de actividades turísticas que promuevan los valores naturales y culturales de nuestra región.

2.3 Objetivo general

Aplicacar protocolos necesarios para la operación turística local

2.4 Objetivos específicos:

Conocer parámetros técnicos y normatividad legal vigente, aplicados a la operación turística local

Aplicar procedimientos técnicos para prestar el servicio en la operación turística local.

Elaborar propuesta de protocolos para actividades de operación turística local.		
Validar los protocolos establecidos para actividades de operación turística local.		
2.5 Alcance		
2.5.1 Beneficiarios del	Aprendices del programa Tecnico en operación turística local y prestadores de servicios turísticos de la región	
2.5.2 Impacto	**Social:**	Mejoramiento de la calidad de vida y disminución de pobreza a través de procesos de fortalecimiento de los e
	Económico:	Mayor inversion, por medio de servicios turístico innovadores y mejoramiento del servicio al cliente
	Ambiental:	Contribución en la construcción de una cultura de la sostenibilidad mediante la aplicación de normatividad an sostenible.
	Tecnológico:	Innovación y tecnología en procesos de operación turística y sistemas asociados a la prestación del servicio.
2.5.3 Restricciones o riesgos asociados y alternativas de solución:		
Resistencia a los cambios		
Desconocimiento de los procesos		
Falta de presupuesto		
Dificultad por el bajo nivel de escolaridad de las comunidades y de los empleados de establecimientos		
2.5.4. Productos o resultados del proyecto:		
Fichas técnicas aplicadas a la operación turística local según normatividad legal vigente		
Clasificación de las actividades para el desempeño en el área de operación turística local.		
Protocolos para el desempeño en actividades de operación turística local.		
Listas de chequeo para verificcar el desempeño en las actividades de operación turística local.		
2.6 Innovación/Gestión Tecnológica		
Empresarios del sector turismo de la región		
El proyecto mejora el proceso/producto/servicio existente?		
El proyecto involucra el uso de nuevas técnicas y tecnologías de proceso?		
Los productos finales son susceptibles a protección industrial y/o derechos de autor?		
Los productos obtenidos en el proyecto pueden ser posicionados en el mercado?		
3.6 Descripción del ambiente de aprendizaje requerido		
Ambiente Convencional, talle aula turismo y ambientes reales de aprendizaje.		
3.5.1 No. Instructores requeridos	8	**3.5.2 No. Aprendices sugeridos para participar en el proyecto**
2.7 Valoración Productiva		
Con el desarrollo del proyecto se puede satisfacer la necesidad de un cliente potencial?		
Viabilidad de proyecto para plan de negocio?		

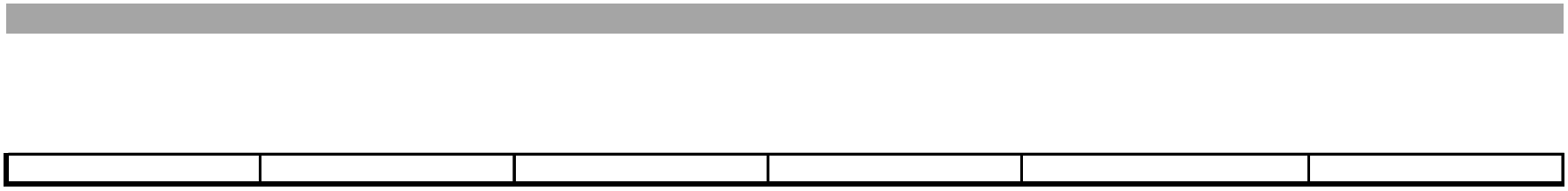
3. PLANEACION DEL PROYECTO				
3.1 FASES DEL PROYECTO	**3.2 ACTIVIDADES DEL PROYECTO:**	**3.3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE COMPONENTE TECNICO (a partir del programa de formación)**		**3.4**
		Código	**Denominación**	**Código**
INDUCCIÓN				**240201530**

	ANÁLISIS	Conocer parámetros técnicos y normatividad legal vigente, aplicados a la operación turística local	260201063-1	CARACTERIZAR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DEL TERRITORIO A PARTIR DE LOS ATRACTIVOS, SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA DISPONIBLES EN ÉL.	
	ANÁLISIS	Conocer parámetros técnicos y normatividad legal vigente, aplicados a la operación turística local	260201063-2	DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL MERCADO TURÍSTICO DE ACUERDO CON LA CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO.	
	PLANEACIÓN	Aplicar procedimientos técnicos utilizados en la operación turística local.	210601023-1	ORGANIZAR LOS RECURSOS FINANCIEROS, HUMANOS Y TÉCNICOS DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DISEÑADA Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.	
	PLANEACIÓN	Aplicar procedimientos técnicos utilizados en la operación turística local.	210601023-2	OPERAR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS NORMATIVOS Y PLAN DE ACCIÓN.	
	PLANEACIÓN	Aplicar procedimientos técnicos utilizados en la operación turística local.	210601023-3	ASISTIR AL TURISTA EN LOS REQUERIMIENTOS DE VIAJE SEGÚN PROTOCOLOS.	
	EJECUCIÓN	Elaborar propuesta de protocolos para actividades de operación turística local.	260201063-3	ESTRUCTURAR EXPERIENCIA TURÍSTICA CON BASE EN LA CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO, COMPONENTES Y CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD.	

	EJECUCIÓN	Elaborar propuesta de protocolos para actividades de operación turística local.	260201063-4	ORGANIZAR PAQUETE TURÍSTICO TENIENDO EN CUENTA LOS COMPONENTES, LAS EXPERIENCIAS ESTRUCTURADAS Y LA	
	EJECUCIÓN	Elaborar propuesta de protocolos para actividades de operación turística local.	260201063-5	VERIFICAR LOS COMPONENTES DE LA EXPERIENCIA Y PAQUETE TURÍSTICOS DE ACUERDO CON ESTRUCTURA, CRITERIOS DE CALIDAD Y NORMATIVA.	
	EJECUCIÓN	Elaborar propuesta de protocolos para			240202501-1
	EJECUCIÓN	Elaborar propuesta de protocolos para			240202501-2
	EJECUCIÓN	Elaborar propuesta de protocolos para			240202501-3
	EJECUCIÓN	Elaborar propuesta de protocolos para			240202501-4
	EJECUCIÓN	Elaborar propuesta de protocolos para			240202501-5
	EJECUCIÓN	Elaborar propuesta de protocolos para			240202501-6
	EVALUACIÓN	Validar los protocolos establecidos para actividades de operación turística local.	260101047-1	ESTRUTURAR PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS PAQUETES TURISTICOS Y OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS.	
	EVALUACIÓN	Validar los protocolos establecidos para actividades de operación turística local.	260101047-2	FIJAR ESTRATEGIAS DE MERCADEO PARA EL PORTAFOLIO A PARTIR DE ELEMENTOS DE MARKETING MIX TRADICIONAL.	
	EVALUACIÓN	Validar los protocolos establecidos para actividades de operación turística local.	260101047-3	COMERCIALIZAR PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS TENIENDO EN CUENTA LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.	

	Programa de formación				
	Nombre del programa	Operación Turística Local	**Nivel**	Técnico	**Cód. Programa SOFIA:**
	5. EQUIPO QUE PARTICIPÓ EN LA FORMULACIÓN DEL PROYECTO				
	NOMBRE		**DOC IDENTIDAD**	**ESPECIALIDAD**	**NOMBRE CENTRO**

	Lina Marcela Trejos Rodas		1094899745		Administrador Turistico y Hor	Comercio y turismo
	César Ernesto López Villegas		7553789		Administrador Turistico y Hor	Comercio y turismo
	Luis Ángel Hernández Revelo		98388007		Administrador Turistico y Hor	Comercio y turismo
	Lida Patricia Muriel Rojas		41944840		Profesional Hotelería y Turism	Comercio y turismo
	Viviana María Jaramillo Henao		1098306428		Profesional Hotelería y Turism	Comercio y turismo
	Jorge Iván Delgado Patiño		1094881932		Administrador Turistico y Hor	Comercio y turismo
	Equipos	Cantidad de recursos	Valor unitario	Valor total		Materiales de formación
	.Mantenimiento de maquinaria	9	30000	270000		Materiales de formación total
	Talento humano	Cantidad de recursos	Valor unitario	Valor total		
	Contratación instructores	8	3700000	29600000		
	Materiales de formación	Cantidad de recursos	Valor unitario	Valor total		
	Materiales de formación	1	16000000	16000000		



3.7.1 DETALLE DE LOS RECURSOS ESTIMADOS					
HERRAMIENTAS (Materiales de	**UNIDAD DE MEDIDA**	**CODIGO ORIONS**	**CANTIDAD**	**VALOR UNITARIO**	**VALOR TOTAL (por grupo de 30 aprendices)**
Tablero móvil	Und		2	$ 800.000,00	$ 1.600.000,00
Mesas de trabajo	Und		10	$ 300.000,00	$ 3.000.000,00
Sillas	Und		35	$ 200.000,00	$ 7.000.000,00
Dotaciòn muebles y enser	Unid		3	$ 7.000.000,00	$ 21.000.000,00
TOTAL					**$ 32.600.000**

EQUIPOS (Materiales de formación devolutivos)	**UNIDAD DE MEDIDA**	**CANTIDAD**	**VALOR UNITARIO**	**VALOR TOTAL**	
Equipos de computo.	und		10	$ 2.000.000,00	
Televisor con cable HDMI	und		2	$ 2.500.000,00	
				$ 0	
				$ 0	
TOTAL				**$ 4.500.000**	

MATERIALES (consumible	**UNIDAD DE MEDIDA**	**CANTIDAD**	**VALOR UNITARIO**	**VALOR TOTAL**	
Marcadores	und	20	2000	$ 40.000	
Almohadillas	und	10	3000	$ 30.000	
				$ 0	
VALOR				**$ 70.000**	

4.RUBROS PRESUPUESTALES		
	VALOR	**RUBRO PRESUPUESTAL POR EL QUE**
Equipos	$ 4.500.000,00	MATERIALES PARA FORM
Herramientas	$ 32.600.000,00	MATERIALES PARA FORM
Talento Humano	$ 58.280.000,00	HONORARIOS FORMAC
Materiales de Formación	$ 70.000,00	MATERIALES PARA FORM
TOTAL	$ 95.450.000	

Técnico en Operación Turística Local

Quindío

a de viaje, operador turístico, guión, normatividad legal vigente, paisaje

y dinamismo en las actividades turísticas que se ofertan en el departamento, a

ıjeros en un 9%, en su mayoría nacinales procedentes de Cundinamarca e
› con diferentes atractivos turísticos propios de su región. Siendo así es
permitirá coordinar actividades turísticas a través de paquetes turísticos

ta con un acompñamiento profesional por parte de personas pertinentes al

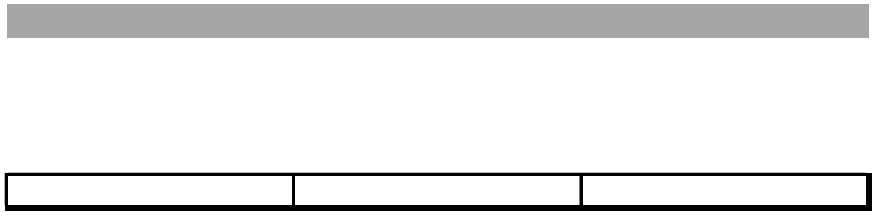
s para la inserción en mercados turísticos nacionales e internacionales de

idades turísticas de la región contribuyendo con el fortalecimiento económico

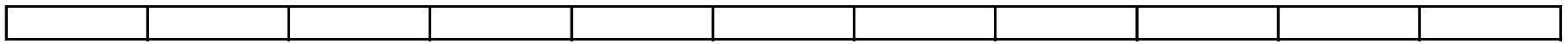
mprendimientos familiares y participación de comunidades aledañas en la	
nbiental, que ayuden a la conservación del medio ambiente y al desarrollo	
	SI
	SI
	SI
	NO
	SI
30	
	SI
	SI
. RESULTADOS DE APRENDIZAJE COMPONENTE SOCIAL	
Denominación	
IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA	

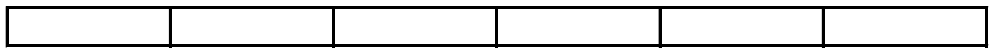
COMPRENDER INFORMACIÓN BÁSICA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS ACERCA DE DESCRIBIR A NIVEL BÁSICO, DE FORMA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS PERSONAS, PARTICIPAR EN INTERCAMBIOS CONVERSACIONALES BÁSICOS EN FORMA LLEVAR A CABO ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO COMUNICARSE DE MANERA SENCILLA EN INGLÉS EN FORMA ORAL Y ESCRITA PONER EN PRÁCTICA VOCABULARIO BÁSICO Y EXPRESIONES COMUNES DE SU		
633100	**Versión del Programa:**	**1**
REGIONAL		

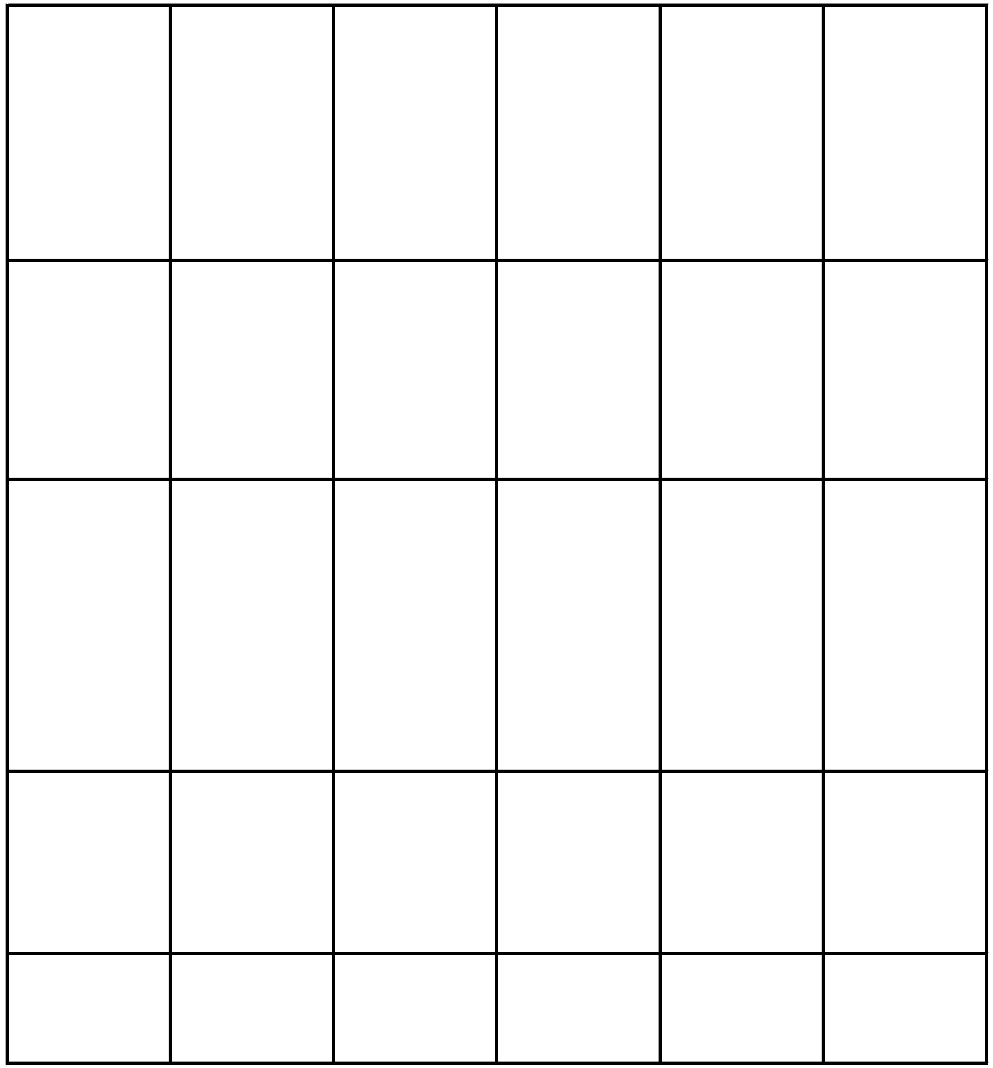
Quindío		
Quindío		
Quindío		
Quindío		
Quindío		
Quindío		
Cantidad de recursos	Valor unitario	Valor total
9	1.782.962,96	$ 16.046.666,67



FUENTE RECURSO
INVENTARIO
INVENTARIO
INVENTARIO
INVENTARIO
FUENTE RECURSO
INVENTARIO
INVENTARIO
FUENTE RECURSO
COMPRA
COMPRA
E SE FINANCIARÍA EL PROYECTO
IACION PROFESIONAL
IACION PROFESIONAL
CION PROFESIONAL
IACION PROFESIONAL







1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA		
1.1 Denominación del Programa:	OPERACION DE ALOJAMIENTOS RURALES	
1.2. Código Programa:	633410	
1.3. Versión Programa:	1	
1.4. Vigencia del Programa:	**Fecha inicio programa:** 24/07/2013 **Fecha fin programa:** El programa aún se encuentra vigente	
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	**Etapa Lectiva:**	880 horas
	Etapa Productiva:	880 horas
	Total:	1760 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Título o certificado que obtendrá	TÉCNICO	
1.8 Justificación	El turismo rural es una actividad que se posiciona de manera importante dentro de las tipologías turísticas, por cuanto el hombre busca hoy volver a sus raíces, estar más cerca de la naturaleza, compartir experiencias autenticas con las comunidades; lo que le ha permitido a Colombia un avance importante en el desarrollo de distintas actividades que se valen del gran potencial que posee en materia de recursos naturales y culturales. Esto ha generado una dinámica importante en el sector turístico del país debido a que un nuevo perfil de empresarios de alojamientos rurales crece y se fortalece cada día más. El programa de Técnico en Operación de Alojamientos Rurales busca dar respuesta al sector turístico, facilitando la incorporación de personal con altas calidades que esté en capacidad de Gestionar los servicios básicos de habitaciones, alimentación y recepción en alojamientos rurales, buscando satisfacer de manera integral los requerimientos del usuario, respetando las normas de seguridad e higiene, promoviendo la sostenibilidad y calidad del servicio. El soporte tecnológico, el personal calificado y la incorporación de metodologías didácticas con que cuenta el SENA facilitan los procesos de aprendizaje y permiten el desarrollo de objetivos estratégicos que contribuyan eficientemente con el desarrollo económico, social y cultural de las regiones y el del país en general.	
1.9 Sectores a los que se asocia el programa	**Sector económico:**	SERVICIOS
	Sector clase mundial:	
	Sector locomotora:	
2.0 Estrategia metodológica	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el	

2.0 Estrategia metodológica	que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

2. PERFIL IDÓNEO DE EGRESO

2.1 PERFIL OCUPACIONAL

2.1.1 NOMBRE DE LA(s) OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR EL EGRESADO

Código del campo ocupacional	Ocupación
6334	Empleados de Recepción Hotelera

2.1.2 PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO

FORMATOS QUE APLIQUEN A LA OPERACION DEL SERVICIO , PROTOCOLOS PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTOS RURALES , REGISTRO LA INFORMACION QUE PRODUCEN EL LAS AREA DE SERVICIO, INSTRUMENTOS PARA MONITOREO A CLIENTES, PROPUESTAS ACCIONES DE MEJORA CONTINUA EN LAS AREAS QUE SE REQUIERAN, REPORTES DE LOS DIFERNTES AREAS EN LOS ALOJAMIENTOS RURALES, PROPUESTA DE ACTIVIDADES ESTRATEGIAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LAS TICS, , PLAN DE TRABAJO DE LAS DIFERENTES AREA DEL ALOJAMIENTO RURAL, COTIZACIONES, REQUISICIONES, REPORTE DE SATISFACCION DEL CLIENTE, ,INVENTARIOS DOCUMENTADOS.

2.1.3 COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ

Nombre de Norma de Competencia Laboral / Unidad de competencia	Código NCL / UC
BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.	260201013
COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	240201501
CONTROLAR EL MANEJO DE LAS MATERIAS PRIMAS EN LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.	260201008
COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.	260201014
MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.	260201024
PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL	240201500
RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	999999999

2.2 PERFIL PROFESIONAL

2.2.1 Procedimientos/ Habilidades cognitivas, psicomotoras	2.2.2 Conocimientos / Saberes esenciales	2.2.3 Competencias Sociales
- RECIBIR Y BRINDAR INFORMACION - COORDINAR LLEGADA DE HUESPEDES, ATENDER INQUIETUDES,	- HOTELERIA: HISTORIA DE LA HOTELERIA, TIPOLOGIAS DE ALOJAMIENTOS, CALIDAD EN ALOJAMIENTO	HONESTO EN EL MANEJO DE VALORES , ACTITUD DE SERVICIO , CALIDO Y RESPETUOSO EN EL TRATO DE LOS

DE HUESPEDES, - REALIZAR RESERVAS - BRINDAR INFORMACION, APLICAR TARIFAS, OFRECER PROTAFOLIO , PROPONER ACCIONES DE MEJORA	VIGENTES - ALOJAMIENTO RURALES: CARACTERISTICAS, CONCEPTOS, NORMAS VIGENTES - NORMATIVIDAD: LEY 300 , NORMA TECNICA SECTORIAL HOTELERA. DECRETO 3075 - CALIDAD: CONCEPTO , SOSTENIBILIDAD : CONCEPTO APLICACION - PROTOCOLOS: ENFOQUE EN VENTA DE SERVICIOS. - PORTAFOLIO DE SERVICIOS: DEFINICION, SERVICIOS DE LA EMPRESA, TIPOS DE SERVICIOS, TARIFAS, - HABITACIONES: TIPOS Y SERVICIOS, BLOQUEO, ASIGNACION Y CRITERIOS, CAMBIOS DE HABITACION. - RESERVAS HOTELERAS Y RECEPCION: CONCEPTOS, PROTOCOLOS, PERSONAL Y FUNCIONES - FACTURACION: PROCESO, CARGOS, FORMAS DE PAGO, CIERRE FACTURAS. - NORMAS DE HIGIENE Y PRESENTACION PERSONAL: DEFINICION, TIPOS, CARACTERISTICAS, APLICACION. - SUMINISTROS: DEFINICION, TIPOS, USOS, ESPECIFICACIONES, APLICABILIDAD, SOLICITUDES. - INVENTARIOS: DEFINICION, CARACTERISTICAS, SISTEMAS, PERIODICIDAD, BENEFICIOS, STOCKS. - ALMACENAMIENTO: DEFINICION, TECNICAS, ESPACIOS, CARACTERISTICAS. - FICHAS TECNICAS: DEFINICION, CLASES, CARACTERISTICAS, DILIGENCIAMIENTO, APLICABILIDAD. - ADMINISTRACION: CONCEPTOS BASICOS : DEFINICION, ORGANIGRAMA, ORGANIZACION DEL AREA, FUNCIONES Y TAREAS, TURNOS, ENTREGA DE TURNOS. PROCEDIMIENTO: DEFINICION, TIPOS, APLICACION EN EL AREA DE RECEPCION HOTELERA. - CRITERIOS DE CALIDAD: NORMAS, ASEGURAMIENTO, ESPECIFICACIONES ESTANDAR - MATERIA PRIMA: SOLICITUD CON BASE EN PRONOSTICO DE VENTA - TECNICAS DE CONSERVACION Y ALMACENAMIENTO EN EL MANEJO DE ALIMENTOS, RECETA ESTANDAR :	PERTENENCIA, PRUDENCIA, TOLERANCIA, HABILIDAD PARA MANEJO DE PROBLEMAS , BUENA COMUNICACION, PRO ACTIVIDAD, ORGANIZADO EN SU TRABAJO , PULCRO Y CUIDADOSO EN SU PRESENTACION PERSONAL, CON AMPLIA VOCACION DE SERVICIO

2.3 PROYECCIÓN DEL EGRESADO	
2.3.1 En lo laboral	SE DESEMPEÑARA EN LOS SIGUIENTES ESCENARIOS: POSADAS , HOTELES RURALES , CAMPINGS, ALBERGUES, FINCAS HOTELES, EN AREAS OPERATIVAS PARA LA RECEPCION Y ATENCION DE LOS HUESPEDES.
2.3.2 En lo empresarial	TENDRA FORTALEZAS PARA EL EMPRENDIMIENTO Y LA CREACION DE NEGOCIOS RELACIONADOS CON SU PERFIL Y EL DESARROLLO DE LAS DIFERENTES AREAS QUE CONSTITUYEN SU
2.3.3 En el entorno social	PODRA REALIZAR ACTIVIDADES DE ASOCIATIVIDAD PARA EL BENEFICIO DE LOS PROCESOS COMUNITARIO QUE APORTAN A LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO EN SU ENTORNO O LIDERAR PROYECTOS COMUNITARIOS ENTORNO A LA ACTIVIDAD.

2.3.4 En la formación y aprendizaje permanente	PARA COMPLEMENTAR SU UNIDAD PRODUCTIVA SE SUGIERE DESARROLLAR FORMACION COMPLEMETARIA EN TEMAS COMO: DISEÑO DE PRODUCTOS TURISTICOS , HERRAMIENTAS DE GESTION, SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
2.3.5 En la innovación y desarrollo tecnológico	APORTES SISTEMATICOS PARA MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, APORTE PARA DESARROLLO DE SOFTWARE PARA ALOJAMIENTOS RURALES , APORTE PARA LA IMPLEMENTACION DE SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD EN ALOJAMIENTOS RURALES

2.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERFIL DEL EGRESADO

EL EGRESADO DEL PROGRAMA ESTARA EN CAPACIDAD DE GESTIONAR LOS SERVICIOS BASICOS DE HABITACIONES, ALIMENTACION Y RECEPCION EN ALOJAMIENTOS RURALES,BUSCANDO SATISFACER DE MANERA INTEGRAL LOS REQUERIMIENTOS DEL USUARIO, RESPETANDO LAS NORMAS DE SEGUIRAD E HIGINE Y PROMOVIENDO LA CULTURA LOCAL Y LA SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO.

3. PERFIL IDÓNEO DE INGRESO

3.1 REQUERIMIENTOS

3.1.1 Nivel de competencias a demostrar en el proceso de ingreso por tipo de certificación:

Nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso:	BÁSICA SECUNDARIA		
Grado:	7		
Requiere Certificación académica (si/no)	SI		
Requiere Formación para el trabajo y desarrollo humano. (si/no)	NO	**Cuál?**	
		No. Horas	
3.1.2 Edad mínima definida en la ley:	16 años		
3.1.3 Requisitos adicionales:			

3.1.4 Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente:
(Limitaciones físicas o cognitivas que impiden total o parcialmente el desarrollo de la formación y que estén expresamente descrita y soportadas en normas relacionadas con el desempeño ocupacional y profesional)

Ninguna

3.2 ASPECTOS ACTITUDINALES, MOTIVACIONALES Y DE INTERÉS

Disposición para atención al público, actitud para trabajar en equipo, asertividad en la comunicación, creatividad para resolución de conflictos. Prefencia por la lectura y uso de las tendencias tecnológicas.

3.3 COMPETENCIAS A EVALUAR EN EL PROCESO DE INGRESO

CLASE	TIPO	COMPETENCIA	INDICADOR	NIVEL ACADEMICO	GRADO	%
Básica	Ciencias Naturales	Ciencia, tecnología y sociedad	Identifico factores de contaminación en mi entorno y sus implicaciones para la salud.	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Básica	Ciencias Naturales	Ciencia, tecnología y sociedad	Indago sobre los adelantos científicos y tecnológicos que han hecho posible la exploración del unive	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Básica	Ciencias Sociales	Relaciones con la historia y las culturas.	Comparo diferentes culturas con la sociedad colombiana actual y propongo explicaciones para las seme	BÁSICA SECUNDARIA	7	1
Básica	Ciencias Sociales	Relaciones con la historia y las culturas.	Comparo legados culturales (científicos tecnológicos, artísticos, religiosos.) de diferentes grupos	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Básica	Ciencias Sociales	Relaciones espaciales y ambientales.	Establezco relaciones entre la ubicación geoespacial y las características climáticas del entorno de	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Básica	Ciencias Sociales	Desarrollo compromisos personales y sociales.	Participo en debates y discusiones: asumo una posición, la confronto, la defiendo y soy capaz de mod	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Básica	Ciencias Sociales	Desarrollo compromisos personales y sociales.	Comparto y acato las normas que ayudan a regular la convivencia en los grupos sociales a los que per	BÁSICA SECUNDARIA	7	4
Básica	Ciencias Sociales	Desarrollo compromisos personales y sociales.	Tomo decisiones responsables frente al cuidado de mi cuerpo y de mis relaciones con los demás (droga	BÁSICA SECUNDARIA	7	5
Básica	Ciencias Sociales	Desarrollo compromisos personales y sociales.	Asumo una posición crítica frente al deterioro del	BÁSICA SECUNDARIA	7	2

			medio ambiente y participo en su protección.			
Básica	Ciencias Sociales	Relaciones éticopolíticas.	Identifico criterios que permiten establecer la división política de un territorio.	BÁSICA SECUNDARIA	7	1
Básica	Ingles	Escucha.	Comprendo preguntas y expresiones orales que se refieren a mí, a mi familia, mis amigos y mi entorno	BÁSICA SECUNDARIA	7	4
Básica	Matematicas	Pensamiento Numérico y Sistemas Numericos.	Resuelvo y formulo problemas en contextos de medidas relativas y de variaciones en las medidas.	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Básica	Matematicas	Pensamiento Numérico y Sistemas Numericos.	Utilizo números racionales, en sus distintas expresiones (fracciones, razones, decimales o porcentaj	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Caracterizo el contexto cultural del otro y lo comparo con el mío.	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Identifico en situaciones comunicativas auténticas algunas variantes lingüísticas de mi entorno, gen	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Reconozco que las variantes lingüísticas y culturales no impiden respetar al otro como interlocutor	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Básica	Tecnologia Informatica	Apropiación y uso de la tecnología.	Analizo y aplico las normas de seguridad que se deben tener en cuenta para el uso de algunos artefac	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Básica	Tecnologia Informatica	Apropiación y uso de la tecnología.	Analizo el impacto de artefactos, procesos y sistemas tecnológicos en la solución de problemas y sat	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Básica	Tecnologia Informatica	Apropiación y uso de la tecnología.	Utilizo las tecnologías de la información y la comunicación, para apoyar mis procesos de aprendizaje	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Reconozco que los niños, las niñas, los ancianos y las personas discapacitadas merecen cuidado espec	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Sirvo de mediador en conflictos entre compañeros y compañeras,	BÁSICA SECUNDARIA	7	3

			cuando me autorizan, fomentando el di			
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Reconozco el conflicto como una oportunidad para aprender y fortalecer nuestras relaciones. (Compete	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Identifico las necesidades y los puntos de vista de personas o grupos en una situación de conflicto,	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Comprendo que las intenciones de la gente, muchas veces, son mejores de lo que yo inicialmente pensa	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Comprendo que el engaño afecta la confianza entre las personas y reconozco la importancia de recuper	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Reflexiono sobre el uso del poder y la autoridad en mi entorno y expreso pacíficamente mi desacuerdo	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Promuevo el respeto a la vida, frente a riesgos como ignorar señales de tránsito, portar armas, cond	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Comprendo que el espacio público es patrimonio de todos y todas y, por eso, lo cuido y respeto. (Com	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Conozco los mecanismos constitucionales que protegen los derechos fundamentales (como la tutela) y c	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Analizo el manual de convivencia y las normas de mi institución; las cumplo voluntariamente y partic	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Exijo el cumplimiento de las normas y los acuerdos por parte de las autoridades, de mis compañeros y	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Analizo cómo mis pensamientos y emociones influyen en mi participación en las decisiones colectivas.	BÁSICA SECUNDARIA	7	2

Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Escucho y expreso, con mis palabras, las razones de mis compañeros(as) durante discusiones grupales,	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Uso mi libertad de expresión y respeto las opiniones ajenas. (Competencias comunicativas e integrado	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Reconozco que los derechos se basan en la igualdad de los seres humanos, aunque cada uno sea, se exp	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Reconozco que pertenezco a diversos grupos (familia, colegio, barrio, región, país, etc.) y entiendo	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Respeto y defiendo las libertades de las personas: libertad de expresión, de conciencia, de pensamie	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Comprendo que existen diversas formas de expresar las identidades (por ejemplo, la apariencia física	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Identifico mis emociones ante personas o grupos que tienen intereses o gustos distintos a los míos y	BÁSICA SECUNDARIA	7	3

3.4 DOTACIÓN MÍNIMA DE AMBIENTES DE APRENDIZAJE PARA LA COMPETENCIA DE	
3.4.1 Caracterización de ambiente mínimo	Ambiente convencional dotado de muebles y enseres para similar servicios de alojamiento en espacios rurales
3.4.2 Maquinaria y Equipo Especializado	Aspiradoras, carritos de servicio para lencería, ventilador o calefactor, aire acondicionado
3.4.3 Software Especializado	Software aplicado al servicio de alojamiento
3.4.4 Herramientas Especializadas	Lencería
3.4.5 Simuladores específicos del entorno	Convenio o alianza con prestadores de servicios de alojamiento

3.4.6 Muebles colaborativos	Cuadros, sillas auxiliares, mesas auxiliares
3.4.7 Tecnologías de la información y las comunicaciones	Computador, con impresora multiusos
3.4.8 Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente:	

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260201013
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	250 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DENOMINACIÓN
2- PROMOCIONAR LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA, DE ACUERDO CON EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y LA DISPONIBILIDAD DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
6- ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
1- CARACTERIZAR LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO.
5- ATENDER Y REGISTRAR EN INGLÉS Y ESPAÑOL, LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES REFERIDAS CON LA ATENCIÓN DE USUARIOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
3- ELABORAR RESERVAS DE HABITACIONES DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE APLICANDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
4- REALIZAR EL REGISTRO DE LOS HUÉSPEDES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO, APLICANDO TARIFAS, NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.
7- VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES
4.6 CONOCIMIENTOS
4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

CONTEXTUALIZAR LOS ALOJAMIENTOS RURALES DENTRO DEL SECTOR TURÍSTICO.
APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.
ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON EL CLIENTE
INDAGAR SOBRE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE
PRESENTAR PORTAFOLIOS DE SERVICIOS QUE SE AJUSTEN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
INFORMAR AL CLIENTE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS.
APLICAR TÉCNICAS DE VENTA PARA PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS.
APLICAR PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN
IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LA RECEPCIÓN Y RESERVAS.
VERIFICAR LA INFORMACIÓN, LA DISPONIBILIDAD Y ASIGNAR HABITACIÓN
DILIGENCIAR FORMATOS DE RESERVAS.
INTERPRETAR NORMATIVIDAD TURÍSTICA VIGENTE
UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA EL REGISTRO DE INFORMACIÓN DEL HUÉSPED.
APLICAR PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO PARA RESERVAS.
RECIBIR AL HUÉSPED CUMPLIENDO CON EL PROTOCOLO DE SERVICIO.
APLICAR TARIFAS SEGÚN EL PLAN
DETERMINAR FORMAS DE PAGO.
DILIGENCIAR FORMATOS DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL HUÉSPED.
VERIFICAR CONSUMOS DEL HUÉSPED
REALIZAR PRECUENTA PARA LA REVISIÓN DEL HUÉSPED
.REGISTRAR QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL HUÉSPED
ELABORAR LOS REPORTES Y LA DOCUMENTACIÓN QUE SOPORTE LAS FUNCIONES DESARROLLADAS EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN.
REPORTAR Y SISTEMATIZAR LOS INCONVENIENTES DEL ÁREA, LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES SEGÚN CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
REALIZAR LA TRAZABILIDAD DEL SERVICIO PARA IDENTIFICAR LA FUENTE DE LA NOVEDAD PRESENTADA.
APLICAR ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

TURISMO: CONCEPTOS BÁSICOS, FORTALEZAS DEL DESTINO.
HOTELERÍA: HISTORIA, CLASIFICACIÓN, AÉREAS Y SERVICIOS, GREMIOS.
PRESTADORES DE SERVICIOS: CLASIFICACIÓN, IMPORTANCIA, CARACTERÍSTICAS, TIPOLOGÍAS.
ÁREA DE RECEPCIÓN: DEFINICIÓN, ORGANIGRAMA, ORGANIZACIÓN DEL ÁREA, FUNCIONES Y TAREAS, TURNOS, ENTREGA DE TURNOS.
HABITACIONES: TIPOS Y SERVICIOS, BLOQUEO, ASIGNACIÓN Y CRITERIOS, CAMBIOS DE HABITACIÓN.
CLIENTE: TIPOLOGÍAS, NECESIDADES Y DESEOS DEL CLIENTE, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA.
SERVICIO AL CLIENTE: CICLO DEL SERVICIO, MOMENTOS DE VERDAD, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS,
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL, COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN.
COMUNICACIÓN ASERTIVA: TÉCNICAS, PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA, MANEJO DE LA COMUNICACIÓN.
ETIQUETA Y PROTOCOLO: LOS MODALES, EL TONO DE LA VOZ, LA PRESENTACIÓN PERSONAL Y ARREGLO PERSONAL, LA CORTESÍA, LA PRUDENCIA, EL LENGUAJE VOCABULARIO, EL TRATO.
PORTAFOLIOS DE SERVICIOS: CONCEPTO, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN, MANEJO, TIPOLOGÍAS.
PLANES TARIFARIOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS POLÍTICAS DE PAGO, NORMAS, APLICACIÓN.
TÉCNICAS DE VENTAS: DEFINICIÓN, OBJECIONES, CIERRE DE VENTAS, SERVICIO POST VENTA, TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN
MERCADEO: DEFINICIÓN, FUNDAMENTOS, CARACTERÍSTICAS, SEGMENTOS DE MARCADO, PRODUCTO, PRECIO, ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN.
PROTOCOLOS DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, APLICACIÓN, CARACTERÍSTICAS.
INFORMACIÓN LOCAL: BIODIVERSIDAD LOCAL, CULTURA Y PATRIMONIO, TRADICIONES.
ATRACTIVOS TURÍSTICOS: DEFINICIÓN, CLASES.
PRODUCTOS TURÍSTICOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, TIPOLOGÍA.
PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS: CONCEPTO, TIPOS Y MANUALES.

RESERVAS: CONCEPTO, CLASES.
NORMATIVIDAD HOTELERA: NTSH001-NTSH005 Y NTSH007,NTSH008
LEY 300, 1101 Y 1558 DE 2012
FORMATOS: DILIGENCIAMIENTO, IMPORTANCIA.
POLÍTICAS DE PAGO: DEFINICIÓN, CLASES, APLICACIÓN.
CHECK-IN: CONCEPTO, REGISTRO (INDIVIDUAL, GRUPO Y EXTRANJEROS).
CHECK-OUT: DEFINICIÓN, TIPOS (INDIVIDUAL, GRUPO Y EXTRANJEROS).
PAGOS: CONCEPTO, FORMAS DE PAGOS Y GARANTÍAS.
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: CONCEPTOS Y CLASIFICACIÓN.
INFORMES: DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN
TRAZABILIDAD: CONCEPTO, APLICACIÓN EN EL SERVICIO.
MEJORAMIENTO CONTINUO: APLICACIONES EN LA INDUSTRIA DEL ALOJAMIENTO
MANUALES: INTERPRETACIÓN DE PROCEDIMIENTOS QUEJAS Y SUGERENCIAS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA EL CONTEXTO PRODUCTIVO PARA PROYECTAR LOS SERVICIOS DEL ALOJAMIENTO.
ATIENDE AL CLIENTE IDENTIFICANDO SUS NECESIDADES, DESEOS Y EXPECTATIVAS, BRINDÁNDOLE INFORMACIÓN SEGÚN LAS TARIFAS, DESCUENTOS Y PLANES ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
PROMUEVE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y DESEOS DE LOS CLIENTES.
REALIZA DIÁLOGOS DE VENTA DE LOS SERVICIOS DEL PORTAFOLIO DE ACUERDO A MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.
DETERMINA LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES SIGUIENDO LOS PARÁMETROS DE LA ORGANIZACIÓN.
RESERVA PLANES, PROGRAMAS Y SERVICIOS CONFORME A REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES.
APLICA PROCEDIMIENTOS PARA HACER CHECK IN Y CHECK OUT GRUPAL E INDIVIDUAL DE ACUERDO A ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.
APLICA PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA PARA PRESENTAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE RECEPCIÓN.
IDENTIFICA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL MANEJO DE LAS QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS, SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES.
UTILIZA HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA EL REGISTRO DE INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.
PROPONE IDEAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO A LAS CORRECCIONES APLICADAS A LAS NOVEDADES.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y/O TURÍSTICA
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN HOTELERA, Y
MÍNIMO SEIS (6) MESES COMO INSTRUCTOR O DOCENTE EN FORMACIÓN DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA Y/O UNIVERSITARIA.

4.8.3 Competencias:

INNOVADOR, CREATIVO, MENTALIDAD ABIERTA, TRABAJO EN EQUIPO, MANEJO DE NTICS, EMPRENDEDOR, HABILIDADES COMUNICATIVAS, CAPACIDAD CRÍTICA, SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, IDIOMA INGLES EN NIVEL

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	180 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS
COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICA
ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB,
REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS
LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO
COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS
COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Reconocer palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente relativas a si mismo y a su entorno.
- Reconocer vocabulario técnico básico.
- Participar en una conversación de forma sencilla si el interlocutor está dispuesto a repetir lo que ha dicho o a usar un vocabulario básico, y a reformular lo que ha intentado decir.
- Utilizar expresiones y frases sencillas para describir su entorno y relacionarse en su sitio de práctica o trabajo.
- Escribir postales cortas y sencillas y anuncios cortos.
- Llenar formularios o registros con datos personales.
- Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.
- Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
- Obtener información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
- Obtener vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
- Interactuar en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
- Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves,
- Describir con términos sencillos su entorno y entablar conversaciones cortas, utilizando una serie de expresiones y frases en inglés general y técnico.
- Escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a sus necesidades inmediatas, mediante la utilización de un vocabulario básico de inglés general y técnico.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

* About me: Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductivo. Cómo presentarse presentarse y responder preguntas personales.
- Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple.
* My Day: Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias.
- Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describring day to day activities,
* Supermarket and Clothes Shopping: Adquisición de lenguaje y vocabulario necesarios para hacer compras en un Súper Mercado, conocimiento de nombres de de alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año.
- This/That/These/Those, Singular/Plural, There Is/There Are, comparative and superlative adjectives.
* Places: Vocabulario y habilidades comunicativas para trasladarse, visitar ciudades, solicitar información, desenvolverse en una ciudad.
- Comparatives, WH questions, Subject pronouns, Object pronouns, present progresive.
* Food and restaurant: Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta.
- WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo.
* Permission and request. Talking about ability.
- Modals for hability: can/can´t, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable nous.
* Travel and transportaion: Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento.
- Past simple, Past of To Be, Past Simple vs Past Progressive.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo.
- Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma
- Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido.
- Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad.
- Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.
- Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno.
- Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

Profesional en Idiomas o Lenguas Modernas, con conocimiento del idioma inglés.
Debe tener y demostrar mediante examen internacional acreditado, un nivel mínimo de C1, de acuerdo al MCER.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

Demostrar vinculación laboral mínimo de dos años, como docente en una institución educativa pública o privada, o en un instituto de enseñanza de lenguas.

4.8.3 Competencias:

- Formular y desarrollar proyectos
- Capacidad para trabajar en equipo
- Conocer el Marco Común Europeo de Referencia para la Enseñanza de una Segunda Lengua, y aplicar los criterios de conocimiento y evaluación de acuerdo a los niveles establecidos en esta norma.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	CONTROLAR EL MANEJO DE LAS MATERIAS PRIMAS EN LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260201008
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	CONTROL DE MANEJO DE MATERIAS PRIMAS
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	210 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
4- CONTROLAR INVENTARIO DE MATERIAS PRIMAS Y ELEMENTOS DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
3- CONTROLAR COSTOS PARA IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE LAS DESVIACIONES DE RENTABILIDAD EN LA PRODUCCIÓN
5- APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO A DESVIACIONES O INCONSISTENCIAS REGISTRADAS EN LOS PROCESOS DE INVENTARIO.
2- ALMACENAR MATERIAS PRIMAS TENIENDO EN CUENTA PRINCIPIOS DE CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN REQUERIDOS PARA CADA TIPO DE PRODUCTO
1-PREPARAR MATERIAS PRIMAS, INSUMOS Y MATERIALES, CON BASE EN EL PLAN DE PRODUCCIÓN, SIGUIENDO LOS CRITERIOS DE CALIDAD Y PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR TIPOLOGÍA DE MATERIAS PRIMAS
CLASIFICAR MATERIAS PRIMAS SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS
DILIGENCIAR FORMATOS DE MATERIA PRIMA CON ESPECIFICACIONES DE COMPRA TENIENDO EN CUENTA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE
DETERMINAR CANTIDADES DE MATERIALES REQUERIDOS PARA DESARROLLAR PLAN DE PRODUCCIÓN.
IDENTIFICAR COSTOS EN LA PRODUCCIÓN DE COCINA, TENIENDO EN CUENTA PRONÓSTICO DE VENTA
INTERPRETAR INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA PROYECCIÓN DE VENTAS.
PROCESAR MATERIA PRIMA ASEGURANDO LA INOCUIDAD TENIENDO EN CUENTA NORMATIVIDAD VIGENTE
APLICA TÉCNICAS DE MANEJO DE INVENTARIO, DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DEL A ORGANIZACIÓN.
APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN MANEJO DE MATERIALES, EQUIPOS E INSUMOS.
APLICAR NORMAS DE SALUD OCUPACIONAL

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

PLAN: CONCEPTO Y TÉCNICAS PARA SU INTERPRETACIÓN
PRODUCCIÓN: CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
PLAN DE PRODUCCIÓN: TÉCNICAS PARA SU INTERPRETACIÓN.
CALIDAD: CONCEPTO Y APLICACIONES
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: APLICACIONES EN TURISMO
CRITERIOS DE CALIDAD: NORMAS ,ASEGURAMIENTO, ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR
UNIDADES DE MEDIDA: CONVERSIONES BASADA EN PRONÓSTICO DE VENTA.
INVENTARIOS: TÉCNICAS DE MANEJO

PROCEDIMIENTO: CONCEPTO Y APLICACIONES
MATERIA PRIMA: SOLICITUD CON BASE EN PRONÓSTICO DE VENTA Y RECETA ESTÁNDAR
PRESUPUESTO: APLICACIONES EN MANEJO DE RECURSOS
PROCESOS DE ALMACENAMIENTO: APLICACIONES EN TURISMO
TÉCNICAS DE CONSERVACIÓN Y ALMACENAMIENTO EN EL MANEJO DE ALIMENTOS
NORMATIVIDAD VIGENTE: DECRETO 3075
MEJORA CONTINUA: CONCEPTOS RELACIONADOS Y APLICACIONES EN EL CONTROL DE MATERIAS PRIMAS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ALISTA MATERIAS PRIMAS, INSUMOS Y ELEMENTOS REQUERIDOS PARA EL PLAN DE PRODUCCIÓN.
INTERPRETA PLAN DE PRODUCCIÓN, DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.
ELABORA PRESUPUESTO DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS REQUERIDOS, ACUERDO AL PRONÓSTICO DE VENTA.
CARACTERIZA INVENTARIOS DE SU ÁREA DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
CLASIFICA MATERIALES, EQUIPOS, INSUMOS NECESARIOS PARA ELABORAR PLAN DE PRODUCCIÓN, SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.
UTILIZA MÉTODOS DE CONTROL DE INVENTARIOS, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
DILIGENCIA FORMATOS BASADOS EN LAS ÓRDENES DE PRODUCCIÓN
EMPLEA MÉTODOS DE CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS Y DE MEJORA DE LOS PRODUCTOS ELABORADOS CONFORME A ESTÁNDARES.
UTILIZA HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DISPONIBLES PARA EL MANEJO Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.
APLICA HÁBITOS SALUDABLES EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS, DE ACUERDO CON

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y/O TURÍSTICA
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA ALIMENTOS Y BEBIDAS
MÍNIMO SEIS (6) MESES COMO INSTRUCTOR O DOCENTE EN FORMACIÓN DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA Y/O UNIVERSITARIA.

4.8.3 Competencias:

INNOVADOR, CREATIVO, MENTALIDAD ABIERTA, TRABAJO EN EQUIPO, MANEJO DE NTICS, EMPRENDEDOR, HABILIDADES COMUNICATIVAS, CAPACIDAD CRÍTICA, SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, IDIOMA INGLES EN NIVEL

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260201014
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	COORDINACIÓN DE RECURSOS PARA EL SERVICIO

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	160 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
4- ELABORAR REPORTES DE NOVEDADES DE PERSONAL SEGÚN EL PLAN DE TRABAJO ESTABLECIDO
2- CLASIFICAR SUMINISTROS REQUERIDOS PARA ARREGLO DE HABITACIONES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
3- ALMACENAR SUMINISTROS UTILIZANDO FICHAS TÉCNICAS DE ACUERDO CON GRUPOS DE INVENTARIO Y APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.
1- CARACTERIZAR LAS REQUERIMIENTOS DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROTOCOLOS DEL SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
5- PROYECTAR ACTIVIDADES PARA ESTRUCTURAR PLAN DE CONTINGENCIA SEGÚN PROTOCOLOS DE LA EMPRESA.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RECIBIR PEDIDOS DE PRODUCTOS SEGÚN ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR.
REALIZAR INVENTARIOS DE SUMINISTROS SIGUIENDO EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
ELABORAR REQUISICIONES SEGÚN NECESIDADES DEL SERVICIO.
INTERPRETAR PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
ELABORAR CRONOGRAMA DE TRABAJO
REPORTAR INCONVENIENTES PRESENTADOS EN EL ÁREA DE TRABAJO.
MANEJAR EL SOFTWARE DE ALOJAMIENTO.
PROGRAMA PERSONAL, DE ACUERDO CON PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO PAUTAS ESTABLECIDAS.
ENTREGAR AL PERSONAL DE SERVICIO LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE HABITACIONES DE ACUERDO A ESTÁNDARES DE CALIDAD.
ELABORAR REPORTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ELABORAR PLAN DE CONTINGENCIA

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

TURISMO: CONCEPTOS RELACIONADOS CON EL ÁREA DE ALOJAMIENTO
INDUSTRIA DEL ALOJAMIENTO: DATOS HISTÓRICOS Y PRINCIPALES PROCESOS
ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS
NORMAS DE SEGURIDAD: INTERPRETACIÓN, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN.
SERVICIO: CONCEPTO Y APLICACIONES
NORMAS DE HIGIENE Y PRESENTACIÓN PERSONAL: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN.
SUMINISTROS: DEFINICIÓN, TIPOS, USOS, ESPECIFICACIONES, APLICABILIDAD, SOLICITUDES.
INVENTARIOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, SISTEMAS, PERIODICIDAD, BENEFICIOS, STOCKS.
ALMACENAMIENTO: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, ESPACIOS, CARACTERÍSTICAS.
FICHAS TÉCNICAS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS, DILIGENCIAMIENTO, APLICABILIDAD.
MANUALES DE PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN.
PROTOCOLOS DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.
PRONÓSTICO DE VENTAS: CARACTERÍSTICAS, INTERPRETACIÓN.
MAPA DE PROCESOS: DEFINICIÓN, INTERPRETACIÓN.
COSTOS Y GASTOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, INTERPRETACIÓN.
MATEMÁTICAS BÁSICAS: REGLA DE TRES, PORCENTAJE, OPERACIONES CON NÚMEROS FRACCIONARIOS, REPRESENTACIÓN DE GRÁFICOS.
ELABORACIÓN DE INFORMES: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, ESTRUCTURACIÓN, TIPOS, NORMAS TÉCNICAS, TÉCNICAS DE REDACCIÓN DE DOCUMENTOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DETERMINA LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA OPERACIÓN DEL ÁREA DE ACUERDO AL PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN ELABORADO POR EL ÁREA CORRESPONDIENTE.
ELABORA REQUISICIONES UTILIZANDO LAS HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DETECTADAS Y CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
RECIBE LOS SUMINISTROS SOLICITADOS REPORTANDO LAS NOVEDADES SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
APLICA TÉCNICAS DE INVENTARIO Y PROTOCOLOS DE MANEJO ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
ELABORA INFORMES DEL ÁREA UTILIZANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y SIGUIENDO LOS PROTOCOLOS PARA REPORTE DE NOVEDADES ESTABLECIDO POR LA EMPRESA.
APLICA PLAN DE CONTINGENCIA ELABORADO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y/O TURÍSTICA
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS
FORMACIÓN EN COMPETENCIAS
FORMACIÓN POR PROYECTOS
FORMACIÓN PEDAGÓGICA

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA DE HABITACIONES
MÍNIMO SEIS (6) MESES COMO INSTRUCTOR O DOCENTE EN FORMACIÓN DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA Y/O UNIVERSITARIA.

4.8.3 Competencias:

INNOVADOR, CREATIVO, MENTALIDAD ABIERTA, TRABAJO EN EQUIPO, MANEJO DE NTICS, EMPRENDEDOR, HABILIDADES COMUNICATIVAS, CAPACIDAD CRÍTICA, SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260201024
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	MANEJO DE VALORES E INGRESOS
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	80 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
6- REPORTAR NOVEDADES REGISTRADAS EN LAS OPERACIONES REALIZADAS EN CAJA Y REMISIÓN DE

DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

2- REALIZA OPERACIONES DE CAMBIO DE DIVISAS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS LEGALES VIGENTES.

3- EFECTUAR EL COBRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, ASUMIENDO PRINCIPIOS ÉTICOS Y APLICANDO PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA

4- REGISTRAR INGRESOS A CAJA CON BASE PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.

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

5- REMITIR FONDOS, SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

APLICAR NORMAS CONTABLES BÁSICAS SOBRE EL MANEJO DE IMPUESTOS.
REALIZAR OPERACIONES BÁSICAS PARA EL MANEJO DE VALORES.
APLICAR PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS PARA EL MANEJO DE CAJA.
REVISAR CUENTAS DE HUÉSPEDES.
CONSOLIDAR CUENTAS DE ACUERDO CON FORMATOS ESTABLECIDOS.
PRESENTAR FACTURA AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO.
IDENTIFICAR FORMAS DE PAGOS DE LOS CONSUMOS REALIZADOS Y REGISTRARLOS SEGÚN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
RECIBIR INGRESOS APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD VIGENTES.
REMITIR FONDOS.
CAMBIAR DIVISAS CUMPLIENDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, TANTO LEGAL, COMO INTERNA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
DETECTAR INCONSISTENCIAS EN LA APLICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA.
EJERCER CONTROL EN EL MANEJO DE DINEROS POR MEDIO DE LOS REPORTES SEGÚN MANUALES ESTABLECIDOS.
GENERAR INFORMACIÓN REQUERIDA USANDO LAS HERRAMIENTAS DADAS POR LA ORGANIZACIÓN.
SOLUCIONAR INCONVENIENTES QUE SE PRESENTEN DE ACUERDO CON NIVEL DE AUTORIDAD PERMITIDO POR EL CARGO.
USAR LAS HERRAMIENTAS ASIGNADAS PARA LA REALIZACIÓN DE COBROS.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

MATEMÁTICAS: OPERACIONES BÁSICAS
CAJA: PROCEDIMIENTOS, ARQUEOS, MANEJO
INGRESOS: DEFINICIÓN, ABONOS, DEPÓSITOS. .
FACTURACIÓN: PROCESO, CARGOS, FORMAS DE PAGO, CIERRE FACTURAS.
IMPUESTOS Y RETENCIONES: NORMATIVIDAD, PORCENTAJES, APLICACIONES.
FORMAS DE PAGO: EFECTIVO, TARJETAS DE CRÉDITOS, CHEQUES.
POLÍTICAS DE COBRO Y SEGURIDAD: IDENTIFICACIÓN DE LA AUTENTICIDAD Y LEGALIDAD DE LA FORMA DE PAGO.
CAMBIO DE MONEDA: DIVISAS, APLICACIONES EN EL ÁREA DE CAJA. PROCEDIMIENTOS, TASA DE CAMBIO.
IMPUESTOS: CONCEPTOS, APLICACIONES PARA LA INDUSTRIA DEL ALOJAMIENTO.
AUDITORIA: CONCEPTO, MANEJO DE VALORES E INGRESOS DEL ESTABLECIMIENTO., AUDITORÍA NOCTURNA, CUENTAS, TIPOS DE PAGOS.
CONTROL INTERNO: CONCEPTO, POLÍTICAS, NORMAS, PRINCIPIOS, OBJETIVOS, PERTINENCIA, APLICABILIDAD.
EQUIPOS: MANEJO DE HERRAMIENTAS PARA EFECTUAR COBROS, DATAFONOS, IMPRINTER, DETECTOR DE BILLETES FALSOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

APLICA PROCEDIMIENTOS PARA REGISTRO DE CAJA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE PAGO ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
ELABORA CUENTAS SEGÚN NORMAS LEGALES VIGENTES.
TOTALIZA FACTURAS TENIENDO EN CUENTA LA CODIFICACIÓN ESTIPULADA POR LA ORGANIZACIÓN.
INGRESA VALORES A CAJA EN EL FORMATO ESTABLECIDO DE ACUERDO CON EL MANUAL DE FUNCIONES.
APLICA TASAS DE CAMBIO SEGÚN LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
REALIZA CAMBIO DE DIVISAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
RELACIONA LA MONEDA EXTRANJERA RECIBIDA SIGUIENDO PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
EFECTÚA PAGOS SIGUIENDO LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD.
APLICA TÉCNICAS REQUERIDAS PARA PROCESOS DE REMISIÓN DE RECURSOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
EFECTÚA REMISIÓN DE FONDOS DE ACUERDO A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.
PRESENTA INFORMES DE MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES Y ORGANIZACIONALES.
REPORTA INCONSISTENCIAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.
MANEJA INFORMACIÓN ASUMIENDO ACTITUDES ÉTICAS Y RESPONSABLES Y DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y/O TURÍSTICA CON FORMACIÓN EN EL ÁREA CONTABLE.
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS CON FORMACIÓN ACADÉMICA EN EL ÁREA CONTABLE.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN HOTELERA, Y/O CAJA
MÍNIMO SEIS (6) MESES COMO INSTRUCTOR O DOCENTE EN FORMACIÓN DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA Y/O UNIVERSITARIA.

4.8.3 Competencias:

CONTABILIZACIÓN OPERACIONES CONTABLES, ANÁLISIS ESTADOS FINANCIEROS, INNOVADOR, CREATIVO, MENTALIDAD ABIERTA, TRABAJO EN EQUIPO, MANEJO DE NTICS, EMPRENDEDOR, HABILIDADES COMUNICATIVAS, CAPACIDAD CRÍTICA, SOLUCIÓN DE CONFLICTOS,
FORMACIÓN EN COMPETENCIAS
FORMACIÓN POR PROYECTOS
FORMACIÓN PEDAGÓGICA

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201500
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	5 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.
ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.
DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.
CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.
GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.
DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.
IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.
ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.
REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.
GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.
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
APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.
INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.
Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.
Argumentar y acoger los criterios que contribuyen a la resolución de problemas
Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas
Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal
Abordar procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.
Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.
Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.

Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral y sustentable.
Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo
Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con las políticas de bienestar.
Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y gruesa relacionadas para el desarrollo de las competencias definidas en su perfil ocupacional.
Seleccionar técnicas que le permitan potencializar su capacidad de reacción mental, y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza propia del entorno laboral.
Valorar las técnicas y procedimientos necesarios para lograr su desempeño psicomotriz de acuerdo con el área ocupacional.
Implementar las técnicas y procedimientos para lograr mayor productividad en su desempeño laboral.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
- Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones
- Conceptos de:
- Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad
- Alteridad
- Dignidad humana
- Derechos Humanos
- Principios y Valores éticos universales
- Normas de convivencia

- Constitución Política de Colombia
- Criticidad
- Pensamiento creativo
- Inteligencias múltiples
- Formulación y Resolución de problemas
- Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
- Objetividad-Subjetividad-Intersubjetividad
- Toma de decisiones
- Asertividad
- Lógica
- Coherencia
- Autonomía
- Desarrollo Humano Integral
- Motivación y Auto aprendizaje
- Trabajo en Equipo
- Racionalidad
- Inteligencia Emocional
- Entorno y Contexto
- Conocimiento de sí mismo
- Proyecto de Vida
- Resiliencia
- Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones
- Comunicación Verbal
- Comunicación No Verbal Kinésica
- Comunicación No Verbal Proxémica
- Comunicación No Verbal Paralinguística
- Convivencia

- Empatía
- Resolución de Conflictos
- Conocimiento: Concepto, tipologías
- Conocimiento Científico
- Recurso renovables y no renovables
- Conceptos: Ecología, Medio Ambiente.
- Desarrollo Sostenible
- Normatividad Ambiental
- Utilización de Tecnologías más Limpias
- Problemáticas Urbanas
- Desarrollo a Escala Humana

Conceptos de público y privado
Ficha antropométrica: definición, características, clasificación, aplicaciones, tipos.
Técnicas de valoración: definición, tipos, características , selección, aplicación, formulas, baremos, índices
Test: Definición, clases, características, aplicaciones.
- Formatos: Clases, Características, Técnicas de diligenciamiento.

Baremos: Definición, Clases, Características, Interpretación.
Métodos de entrenamiento físico: Definiciones, Clasificación, Características y Aplicación.
Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación.
Series: Definición, Aplicación, Clases
Repetición: Definición y aplicación
Ejercicio: Definición, Clases, Tiempos de aplicación, Condición, Características, Beneficios.
Cargas de trabajo: Definición, Función, Aplicación, Riesgos, Clasificación.
Manejo.
Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios, Estándares.
Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis
Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.
Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.
Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.
Actividad física: definición ,características, componentes, ventajas
Biopsicosocial: definición, dimensión, aplicación, características. Desarrollo.
Beneficios: definición, características, clases, ventajas.
Rendimiento laboral: definición, aplicación, características, desarrollo, requerimientos.
Motricidad: definición, clasificación, aplicación, teorías, características, métodos, beneficios, desarrollo.
Programas deportivos: definición, clasificación, aplicación, estrategias de desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas.
Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características.
Integrar: definición, métodos, beneficios, características.
Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos.
Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requerimient

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.
Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales.
Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales.
Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.
Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo.
Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos.
Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia.
Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.
Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.
Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas.
Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales.
Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema.
Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales.
Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.
Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.
Aplica los test de condición física según técnicas de medición.
Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico.
Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico
Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.
Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral.
Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.
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 teniendo en cuenta su proyecto de vida.
Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas.
Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.
Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

Para el desarrollo integral de esta competencia se requiere la participación de diferentes profesionales asociados a perfiles académicos relacionados con los resultados de aprendizajes específicos, así:

Opción 1: Certificación en formación basada en competencias laborales y/o en aprendizaje por proyectos o relacionadas.

Opción 2: Profesional que tenga competencias humanísticas y formación en Ciencias Humanas.
- Profesional educación física, recreación y deportes.
- Profesional ciencias de la salud ocupacional.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

Tener experiencia mínima en procesos de formación o actividades laborales de 2 años en el área de desarrollo humano con el enfoque basado en competencias laborales.

4.8.3 Competencias:

Gestionar procesos de desarrollo humano según las particularidades de los contextos sociales y productivos.
Interactuar idóneamente consigo mismo con los demás y con la naturaleza según los contextos sociales y productivos.
Promover el desarrollo de las actividades físicas que posibiliten el desempeño laboral seguro y eficaz, un estilo de vida saludable y el mejoramiento de la calidad de vida.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	999999999
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	880 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

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

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

4.8.3 Competencias:

4.9 MATERIALES DE FORMACIÓN

Tipo Material	Descripción del Material	Codificación ORIONS	Unidades	Cantidad

4.10 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS PARA LA COMPETENCIA DE FORMACIÓN

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA

Autor	LUZ MARINA ARDILA BARRAGAN	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	null. REGIONAL CAUCA	09/07/2013
Autor	MARIA LAURA APONTE	INSTRUCTORA TURISMO	CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIAS ALTERNATIVAS.	09/07/2013
Autor	JUAN SEBASTIAN MUÑOZ	INSTRUCTOR	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO. REGIONAL QUINDÍO	09/07/2013
Autor	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	09/07/2013
Autor	FLOR LUBIA LOPEZ	INSTRUCTORA TURISMO RURAL	null. REGIONAL BOYACÁ	09/07/2013
Autor	LIBIA GIOVANA JIMENEZ VARGAS	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO METALMECANICO. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	24/07/2013
Aprobación	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO		CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN.	10/07/2013

CONTROL DE CAMBIOS

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable de la Revisión	ELKIN FERNANDO PLAZAS CAMARGO	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE DESARROLLO AGROEMPRESARIAL. REGIONAL CUNDINAMARCA	12/07/2014

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral PROYECTO FORMATIVO	Versión: 02 Fecha: 30/09/2013 Código: F001-P006-GFPI

1. Información básica del proyecto					
Cód. Proyecto SOFIA:		**Cód. Programa SOFIA:**	**Versión del Programa:**	**1**	**Fichas asociadas:**

1.1 Centro de Formación:	COMERCIO Y TURISMO	**1.2 Regional:**	**QUINDÍO**
1.3 Nombre del proyecto:	IMPLEMENTACIÓN DE TÉCNICAS BASICAS EN MONTAJE Y OPERACIÓN DE EVENTOS SOCIALES PARA HOTELES CAMPESTRES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO		
1.4 Programa de Formación al que da respuesta:	TÉCNICO EN OPERACIÓN DE EVENTOS		
1.5 Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	24 MESES		
1.6 Empresas o instituciones que participan en su formulación o financiación: (si Existe)	SENA REGIONAL QUINDÍO		
1.7 Palabras claves de búsqueda :			

1.8 Número total de resultados de aprendizaje del programa de formación:	43	**1.9 Número de resultados de aprendizaje por tipo de competencia**	**1.9.1 Número de resultados de aprendizaje específicos que se alcanzan con el proyecto:**	29
			1.9.2 Número de resultados de aprendizaje transversales que se alcanzan con el proyecto	7
			1.9.3 Número de resultados de aprendizaje básicos que se alcanzan con el proyecto:	7

2. Estructura del Proyecto

2.1 Planteamiento del problema o necesidad que se pretende solucionar

EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO Y EN SUS HOTELES CAMPESTRES, NO CUENTAN CON PERSONAL CAPACITADO PARA INSTALAR Y EJECUTAR EVENTOS SOCIALES Y COORPORATIVOS EN SUS ESPACIOS FISICOS PARA EL BIENESTAR Y COMPLACENCIA DE LOS TURISTAS, POR TAL MOTIVO ESTE PROYECTO SE ENCAMINARA A PREPARAR PROFESIONALES EN EL CAMPO DE LA OPERACIÓN DE EVENTOS PARA SUPLIR LAS NECESIDADES DE LOS HOTELES CAMPESTRES.

2.2 Justificación del proyecto

EL TÉCNICO EN OPERACIÓN DE EVENTOS DEL SENA TRABAJARA PERMANENTE Y CONSISTENTEMENTE EN FORTALECER LA OPERACIÓN Y LOGÍSTICA DE EVENTOS DESDE SUS FUNDAMENTOS, METODOLOGÍA Y VALIDACIÓN DE SUS SERVICIOS, DONDE SE ELABORARA Y EJECUTARA ACTIVIDADES DE INSTALACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALAUCIÓN DE PROGRAMAS MEDIANTE LAS TÉCNICAS BASICAS DE MONTAJE, DESARROLLO Y VALORACIÓN DE EVENTOS SOCIALES Y CORPORATIVOS, REALIZANDO UNA EVALUACIÓN PERMANENTE DEL IMPACTO DE SUS ACTIVIDADES, FOMENTANDO Y PROMOVIENDO SERVICIOS DE BIENESTAR Y ENTRETENIMIENTO EN TODOS LOS HOTELES CAMPESTRES.

2.3 Objetivo general

IMPLEMENTAR TÉCNICAS BASICAS EN MONTAJE Y OPERACIÓN DE EVENTOS SOCIALES PARA HOTELES CAMPESTRES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.

2.4 Objetivos específicos:

IDENTIFICAR ELEMENTOS TEÓRICOS PRÁCTICOS PARA LA PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE EVENTOS A NIVEL INSTITUCIONAL Y EMPRESARIAL.

ESTABLECER ACTIVIDADES PROPIAS DE MONTAJE, DESARROLLO Y VALORACIÓN DE PROGRAMAS QUE ABARQUEN LOS PROCESOS FORMATIVO, CREATIVO Y CULTURAL.

DESARROLLAR Y EJECUTAR ACTIVIDADES PROPIAS DE INSTALACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALAUCIÓN DE EVENTOS QUE ABARQUEN LOS PROCESOS FORMATIVO, CREATIVO Y CULTURAL.

REALIZAR UN SEGUIMIENTO CONTINUO DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES QUE ABARQUEN LOS PROCESOS FORMATIVO, CREATIVO Y CULTURAL.

2.5 Alcance

2.5.1 Beneficiarios del proyecto	OPERADORES DE EVENTOS, TURISTAS QUE VISITAN LA REGIÓN, EMPRESAS, CAJAS DE COMPENSACIÓN Y HOTELES.	
2.5.2 Impacto	**Social:**	RECONOCIMEINTO DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO Y SUS CIUDADANOS, COMO ATRACTIVO TURISTICO DE EVENTOS.
	Económico:	INCREMENTOS ECONÓMICOS PARA LOS HOTELES CAMPESTRES QUE IMPLEMENTAN LAS ACTIVIDADES
	Ambiental:	CONCIENTIZAR AL TURISTA EN EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES.
	Tecnológico:	NUEVAS TENDENCIAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN OPERACIÓN DE EVENTOS.

2.5.3 Restricciones o riesgos asociados y alternativas de solución:

FALTA DE RECURSOS PARA EL DESPLAZAMIENTO DE LOS APRENDICES EN LA OBTENCION DE INFORMACION - REALIZAR LA FORMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MAS CERCANA AL APRENDIZ

FALTA DE INSTRUCTORES CALIFICADOS PARA LA INSTRUCCIÓN.- VERIFICAR EN LA ESCUELA DE INSTRUCTORES EL PERSONAL IDONEO PARA LA REALIZACIÓN DE LA FORMACIÓN.

FALTA DE ESPACIOS Y ELEMENTOS ADECUADOS PARA DESARROLLO DE ACTIVIDADES O PROGRAMAS DE EVENTOS.- REALIZAR UN INVENTARIO DE ESPACIOS AL ENTORNO DE LA INSTITUCIÓN

LA DESERCIÓN DE APRENDICES EN LA ETAPA LECTIVA.- CREAR UNA ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN PARA LA CARRERA TÉCNICA Y QUE SEA LLAMATIVA PARA EL APRENDIZ.

2.5.4. Productos o resultados del proyecto:

HABILIDADES Y APTITUDES PARA EL DESARROLLO DE TÉCNICAS BASICAS EN EL MONTAJE, DESARROLLO Y VALORACIÓN DE EVENTOS EN HOTELES CAMPESTRES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.

2.6 Innovación/Gestión Tecnológica

El proyecto resuelve una necesidad del sector productivo?	SI
El proyecto mejora el proceso/producto/servicio existente?	SI
El proyecto involucra el uso de nuevas técnicas y tecnologías de proceso?	SI
Los productos finales son susceptibles a protección industrial y/o derechos de autor?	SI
Los productos obtenidos en el proyecto pueden ser posicionados en el mercado?	SI

2.7 Valoración Productiva

Con el desarrollo del proyecto se puede satisfacer la necesidad de un cliente potencial?	SI
Viabilidad de proyecto para plan de negocio?	ALTA

3. PLANEACION DEL PROYECTO

3.1 FASES DEL PROYECTO	3.2 ACTIVIDADES DEL PROYECTO:	3.3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE COMPONENTE TECNICO (a partir del programa de formación)		3.4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE COMPONENTE SOCIAL	
		Código	Denominación	Código	Denominación
ANALISIS	IDENTIFICAR LOS ESPACIOS Y LUGARES PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS DEL HOTEL CAMPESTRE, NECESIDADES, REQUERIMIENTOS Y POSIBLES ACTIVIDADES.	26010102701	CLASIFICAR LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE ACUERDO CON LAS VARIABLES Y PARÁMETROS REQUERIDOS EN EL EVENTO	24020150002	ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.
		26010102702	PROCESAR LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS DATOS Y LA INFORMACIÓN DE PARTICIPANTES, ASISTENTES Y APOYOS ADICIONALES EN EL EVENTO.	24020150004	ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.
		26020102101	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE ACORDE A PROTOCOLO DE SERVICIO ESTABLECIDO	24020150005	CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
		24020150102	ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC	24020150012	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.
		24020150103	COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS TÉCNICO		
		24020150105	ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS		

PLANEACIÓN	DISEÑAR PROGRAMAS O TEMATICAS DE EVENTOS DE ACUERDO A LA CLASIFICACIÓN DE ESPACIOS Y DIFERENTE SEGMENTACIÓN POBLACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, TENIENDO EN CUENTA LOS RECURSOS NECESARIOS PARA SU EJECUCIÓN.	26010102703	EMPLEAR EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS MANUALES DE MANEJO DE INFORMACIÓN.	24020150003	ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.
		26010102704	REGISTRAR LA INFORMACIÓN APOYADO POR TECNOLOGÍAS SEGÚN EL PLAN DE TRABAJO Y LOS RESULTADOS OBTENIDOS.	24020150008	CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.
		26020101203	REPORTAR EL INVENTARIO DE MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS EN LOS FORMATOS	24020150009	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA
		26020102602	ELABORAR PLAN DE ACCIÓN DEL EVENTO A REALIZAR DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE	24020150010	GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO
		26020102605	DETERMINAR EL PROTOCOLO DE SERVICIO CONFORME AL TIPO DEL EVENTO Y A LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.		
		24020150107	COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS		
EJECUCIÓN	IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS DIFERENTES TIPOS DE EVENTOS QUE OFERTA LOS HOTELES CAMPESTRES DEL DEPARTAMENTO.	26020101201	REVISAR EL ESTADO DE LOS EQUIPOS ANTES Y DESPUÉS DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES, CORROBORANDO SU FUNCIONAMIENTO.	24020150001	APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.
		26020101202	ALMACENAR MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS DE ACUERDO A LAS NORMAS EXISTENTES.	24020150006	DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.
		26020101204	REVISAR EL ESTADO DE LOS ACTIVOS Y REPORTAR INCONSISTENCIAS Y DEFICIENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.	24020150007	DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA
		26020101205	ALISTAR AÉREAS DE TRABAJO SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA	24020150013	INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.
		26020101206	SELECCIONAR EQUIPOS Y ELEMENTOS DE ACUERDO A LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR, Y SE UTILIZA CUMPLIENDO NORMAS TÉCNICAS DE SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO.	24020150014	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
		26020101207	MANEJAR LOS EQUIPOS SEGÚN PROTOCOLOS Y MANUALES DE FUNCIONAMIENTO DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES ESTABLECIDAS POR EL FABRICANTE.		
		26020101208	APLICAR HÁBITOS DE HIGIENE Y PRESENTACIÓN PERSONAL, DE ACUERDO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS PARA EL DESEMPEÑO DE SU LABOR.		
		26020102102	FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y LOCAL DE ACUERDO A LOS NECESIDADES DEL USUARIO		
		26020102601	ACOMPAÑAR EL DESARROLLO DEL EVENTO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.		
		26020102603	REALIZAR LAS ACTIVIDADES PLANEADAS TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO DE SERVICIO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.		
		26020102604	COOPERAR CON LA EJECUCIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON LA PLANEACIÓN Y LOS OBJETIVOS PROPUESTOS.		
		24020150101	REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS		
		24020150104	LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO		
		24020150106	COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICA		
EVALUACIÓN	VERIFICAR, CONTROLAR Y REALIZAR UN SEGUIMIENTO CONTINUO A CADA UNO DE LOS PROGRAMAS QUE SE EJECUTEN DENTRO DEL LOS ESPACIOS DE LOS HOTELES CAMPESTRES.	26020102104	ATENDER Y REGISTRAR LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES REFERIDAS CON LA ATENCIÓN DE USUARIOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA EMPRESA.	24020150011	GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.
		26020102105	VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO.	24020150015	REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.
		26020102103	MANEJAR LOS FORMATOS REQUERIDOS PARA LOS DIFERENTES REPORTES, DE ACUERDO CON LOS		

3.5 Organización del proyecto

3.5.1 No. Instructores requeridos	3	**3.5.2 No. Aprendices sugeridos para participar en el proyecto**	**35**

3.6 Descripción del ambiente de aprendizaje requerido

Ambientes de aprendizaje dotados con tecnología blanda, practicas en espacios y tiempos reales (abiertos y cerrados) en municipios y en los Hoteles

3.7 RECURSOS ESTIMADOS

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (Instructores)		AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad porductiva) y y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente
IDENTIFICAR LOS ESPACIOS RECREATIVOS DEL HOTEL CAMPESTRE, NECESIDADES, REQUERIMIENTOS Y POSIBLES ACTIVIDADES RECREATIVAS.	240.	CAMARA FOTOGRAFICA	1	RESMA DE PAPEL	1	TÉCNICO O TECNOLOGO EN RECREACIÓN Y BILINGUISMO	3	Ambientes de aprendizaje dotados con tecnología blanda, practicas en espacios y tiempos reales (abiertos y cerrados) en municipios y en las empresas Recreativas
DISEÑAR PROGRAMAS RECREATIVOS DE ACUERDO A LA CLASIFICACIÓN DE ESPACIOS Y DIFERENTE SEGMENTACIÓN POBLACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, TENIENDO EN CUENTA LOS RECURSOS NECESARIOS PARA SU EJECUCIÓN.	400.	EQUIPO DE COMPUTO	2	RESMA DE PAPEL		TÉCNICO O TECNOLOGO EN RECREACIÓN Y BILINGUISMO	3	
IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROGRAMAS RECREAIVOS EN LOS DIFERENTES ESPACIOS DEL HOTEL CAMPESTRE A LOS DIFERENTES GRUPOS DE TURISTAS	480.	EQUIPO DE COMPUTO CAMARA FOTOGRAFICA	1 1	RESMA DE PAPEL		TÉCNICO O TECNOLOGO EN RECREACIÓN Y BILINGUISMO	3	
VERIFICAR, CONTROLAR Y REALIZAR UN SEGUIMIENTO CONTINUO A CADA UNO DE LOS PROGRAMAS QUE SE EJECUTEN DENTRO DEL LOS ESPACIOS RECREATIVOS DE LOS HOTELES CAMPESTRES.	200.	EQUIPO DE COMPUTO	1	RESMA DE PAPEL		TÉCNICO O TECNOLOGO EN RECREACIÓN Y BILINGUISMO	3	

3.7.1 DETALLE DE LOS RECURSOS ESTIMADOS

HERRAMIENTAS (Materiales de formación devolutivos)	UNIDAD DE MEDIDA	CODIGO ORIONS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL (por grupo de 30 aprendices)	FUENTE RECURSO
					$ 0	
					$ 0	
					$ 0	
					$ 0	
TOTAL					**$ 0**	

EQUIPOS (Materiales de formación devolutivos)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	FUENTE RECURSO
EQUIPO DE COMPUTO	UNIDAD	2	$ 1.200.000	$ 2.400	
IMPRESORA	UNIDAD	1	$800,00	$ 800	
CAMARA FOTOGRAFICA	UNIDAD	2	$250,00	$ 500	
				$ 0	
TOTAL				**$ 3.700**	

MATERIALES (consumibles)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	FUENTE RECURSO
RESMA DE PAPEL	RESMA	5	9000	$ 45.000	
				$ 0	
				$ 0	
VALOR				**$ 45.000**	

4.RUBROS PRESUPUESTALES

	VALOR	RUBRO PRESUPUESTAL POR EL QUE SE FINANCIARÍA EL PROYECTO
Equipos	$ 3.700.000	
Herramientas		
Talento Humano	$ 180.000.000	
Materiales de Formación	$ 45.000	
TOTAL	$ 183.745.000	

5. EQUIPO QUE PARTICIPÓ EN LA FORMULACIÓN DEL PROYECTO

NOMBRE	DOC IDENTIDAD	ESPECIALIDAD	NOMBRE CENTRO	REGIONAL
CARLOS ANDRÉS OCAMPO CASTAÑO	9732665	HOTELERO	CCT	QUINDÍO
LUIS ALBERTO NARANJO SALGADO	9725860	ORGANIZADOR DE EVENTOS	CCT	QUINDÍO
VIVIANA MARIA JARAMILLO H	1.098.306.428	HOTELERO	CCT	QUINDÍO

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de Elaboración	21/02/2020
Denominación del Programa de Formación	Operación Turística Local
Modalidad de Ejecución	Presencial
Código y versión del Programa	633100 V1
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	Estandarización de protocolos aplicados a la operación turística local
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	**LINA MARCELA TREJOS RODAS** — **QUINDÍO. CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**
	CESAR ERNESTO LÓPEZ VILLEGAS — **QUINDÍO. CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**
	Luis Ángel Hernández Revelo — **QUINDÍO. CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**
	Lida Patricia Muriel Rojas — **QUINDÍO. CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**
	Viviana María Jaramillo Henao — **QUINDÍO. CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**
	Jorge Iván Delgado Patiño — **QUINDÍO. CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
ANALISIS	Conocer parámetros técnicos y normatividad legal vigente, aplicados a la operación turística local.	260201063 DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y PAQUETES TURÍSTICOS	26020106301 CARACTERIZAR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DEL TERRITORIO A PARTIR DE LOS ATRACTIVOS, SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA DISPONIBLES EN ÉL.	RECONOCER LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DEL TERRITORIO.	60	36	SITUACIÓN PROBLEMA	AULA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	MAPAS TURÍSTICOS, FOLLETOS, BROCHURES, LIBROS DE TURISMO, NORMATIVIDAD, REVISTAS, MARCADORES BORRABLES, PLIEGO DE PAPEL PERIODICO	EQUIPO EJECUTOR DE LA FORMACIÓN TURISMO. PROGRAMA DE ARTICULACIÓN	RELACIONA LOS HECHOS HISTÓRICOS DEL TURISMO CON LOS APORTES HECHOS AL DESARROLLO DE LA INDUSTRIA. DESCRIBE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TURISMO SEGÚN TIPOLOGÍA E IMPACTOS	PROPUESTA DE PRODUCTO Y/O SERVICIO / INFORMACIÓN MUNICIPIO	
ANALISIS	Conocer parámetros técnicos y normatividad legal vigente, aplicados a la operación turística local.	260201063 DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y PAQUETES TURÍSTICOS	26020106302 DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL MERCADO TURÍSTICO DE ACUERDO CON LA CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO.	IDENTIFICAR LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA TURÍSTICA DEL MERCADO EN EL TERRITORIO	60	36	ESTUDIO DE CASO	AULA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	OFERTA TURÍSTICA, MAPAS, FOLLETOS,MARCADORES BORRABLES, PLIEGO DE PAPEL PERIODICO	EQUIPO EJECUTOR DE LA FORMACIÓN TURISMO. PROGRAMA DE ARTICULACIÓN	DIAGNOSTICA EL MERCADO A PARTIR DE VARIABLES. RECOLECTA INFORMACIÓN SEGÚN TIPO, FUENTES Y TÉCNICAS.	PROPUESTA DE PRODUCTO Y/O SERVICIO / PERFIL DEL TURISTA	

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de Elaboración	21/02/2020
Denominación del Programa de Formación	Operación Turística Local
Modalidad de Ejecución	Presencial
Código y versión del Programa	633100 V1
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de	Estandarización de protocolos aplicados a la operación turística local
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de	
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	**LINA MARCELA TREJOS RODAS** — **QUINDÍO. CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**
	CESAR ERNESTO LÓPEZ VILLEGAS — **QUINDÍO. CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**
	Luis Ángel Hernández Revelo — **QUINDÍO. CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**
	Lida Patricia Muriel Rojas — **QUINDÍO. CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**
	Viviana María Jaramillo Henao — **QUINDÍO. CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**
	Jorge Iván Delgado Patiño — **QUINDÍO. CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
EJECUCIÓN	Elaborar propuesta de protocolos para actividades de operación turística local.	260201063 DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y PAQUETES TURÍSTICOS	26020106303 ESTRUCTURAR EXPERIENCIA TURÍSTICA CON BASE EN LA CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO, COMPONENTES Y CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD.	Desarrollar actividad turística experiencial de acuerdo a necesidades de los turístas	40	24	Simulación	AULA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	RESMAS DE PAPEL - COLORES - MARCADORES - REVISTAS - TIJERAS	EQUIPO EJECUTOR DE LA FORMACIÓN TURISMO. PROGRAMA DE ARTICULACIÓN	ESTABLECE EL PERFIL DEL TURISTA A PARTIR DE MOTIVACIONES DE VIAJE Y TÉCNICAS DE SEGMENTACIÓN. ASOCIA LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS CON	PROPUESTA ACTIVIDAD TURÍSTICA EXPERIENCIAL	
EJECUCIÓN	Elaborar propuesta de protocolos para actividades de operación turística local.	260201063 DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y PAQUETES TURÍSTICOS	26020106304 ORGANIZAR PAQUETE TURÍSTICO TENIENDO EN CUENTA LOS COMPONENTES, LAS EXPERIENCIAS ESTRUCTURADAS Y LA NORMATIVA.	Desarrollar actividad turística experiencial de acuerdo a necesidades de los turístas	40	24	Simulación	AULA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	RESMAS DE PAPEL - COLORES - MARCADORES - REVISTAS - TIJERAS	EQUIPO EJECUTOR DE LA FORMACIÓN TURISMO. PROGRAMA DE ARTICULACIÓN	RELACIONA REQUISITOS DE FUNCIONAMIENTO DE AGENCIAS DE VIAJES CON PRINCIPIOS DE CALIDAD Y	PROPUESTA ACTIVIDAD TURÍSTICA EXPERIENCIAL	
EJECUCIÓN	Elaborar propuesta de protocolos para actividades de operación turística local.	260201063 DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y PAQUETES TURÍSTICOS	26020106305 VERIFICAR LOS COMPONENTES DE LA EXPERIENCIA Y PAQUETE TURÍSTICOS DE ACUERDO CON ESTRUCTURA, CRITERIOS DE CALIDAD Y NORMATIVA.	Desarrollar actividad turística experiencial de acuerdo a necesidades de los turístas	40	24	Simulación	AULA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	RESMAS DE PAPEL - COLORES - MARCADORES - REVISTAS - TIJERAS	EQUIPO EJECUTOR DE LA FORMACIÓN TURISMO. PROGRAMA DE ARTICULACIÓN	EVALÚA LA EXPERIENCIA TURÍSTICA SEGÚN EL OBJETIVO Y METODOLOGÍA SELECCIONADA.	PROPUESTA ACTIVIDAD TURÍSTICA EXPERIENCIAL	

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de Elaboración	MARZO DE 2020
Denominación del Programa de Formación	TECNICO EN OPERACIÓN DE EVENTOS
Modalidad de Ejecución	Articulación con la Educación Media. Técnicos regulada
Código y versión del Programa	122814 V1
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	IMPLEMENTACIÓN DE TÉCNICAS BASICAS EN MONTAJE Y OPERACIÓN DE EVENTOS SOCIALES PARA HOTELES CAMPESTRES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO VR 1
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	RAFAEL AUGUSTO FERNANDEZ, JORGE IVAN DELGADO, LUIS ANGEL HERNANDEZ, LIDA PATRICIA MURIEL, LINA MARIA TREJOS, VIVIANA MARIA JARAMILLO, LUIS CARLOS MEDINA
	QUINDIO - CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
ANALISIS	Diagnosticar las necesidades del cliente interno, teniendo en cuenta el tipo de evento a desarrollar. Presentando Informe diagnóstico	260101027 Procesar la información recolectada de acuerdo con los manuales de manejos de información	A. Emplear el procesamiento de la información de acuerdo con los manuales de manejo de Información	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.	15	5	Dramatizados, Juego de Roles. Exposición por equipos de trabajo, participación en mesa redonda	Sala de informática. Aulas académicas, sala de audiovisuales , sede perpetuo socorro, sitios turísticos del municipio	video beam, T.V, DVD, computador, Cartulina, papel bond, marcadores, lapiceros cuadernos	Equipo de Docentes IE y equipo de Instructores Sena CLEM	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 acuerdo, al esquema básico de publicación de resultados. 5. Registra información según, políticas de la empresa y del evento, tiempo establecido. 6. Realiza informes argumentados con estructuras lógicas según, hallazgos 7. Encontrados en proceso de servicios 8. Aplica normas de etiqueta y protocolo acordes con el evento contratado. 9. Ajusta normas de higiene, presentación personal y tiempo de llegada y salida a las normas establecidas para el desempeño de su labor. 10. Atiende al cliente con calidez identificando sus necesidades y brindándole información necesaria siguiendo los protocolos establecidos por la empresa. 11. Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma. 12. Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno. 13. Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo. 14. Plantea y responde preguntas sobre sí mismo. 15. Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según	**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)	
			B. Procesar la información relacionada con los datos y la información de participantes, asistentes y apoyos adicionales en el evento.		15	5							
			C. Clasificar la información obtenida de acuerdo con las variables y parámetros requeridos en El evento		15	5							
			D. Registrar la información apoyado por tecnologías según el plan de trabajo y los Resultados obtenidos.		15	5							
		260201026 Organizar eventos de acuerdo al portafolio de servicios y al Estudio de mercado	Determinar el protocolo de servicio conforme al tipo del evento y a los procedimientos de La organización		40	8							
		260201021Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio. (equivale a la Normants 002 del mincomercio, industria y turismo)	Identificar las necesidades del cliente acorde a protocolo de servicio establecidos		30	6							
			Facilitar Informacion Turistica y local de acuerdo a las necesidades del cliente		30	6							
		Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva	Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc		50								
			Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal Y temas técnicos										
		Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social	Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales.		20								
					230	40							

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de Elaboración	MARZO DE 2020
Denominación del Programa de Formación	TECNICO EN OPERACIÓN DE EVENTOS
Modalidad de Ejecución	Articulación con la Educación Media. Técnicos regulada
Código y versión del Programa	122814 V1
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	IMPLEMENTACIÓN DE TÉCNICAS BASICAS EN MONTAJE Y OPERACIÓN DE EVENTOS SOCIALES PARA HOTELES CAMPESTRES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO VR 1
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	RAFAEL AUGUSTO FERNANDEZ, JORGE IVAN DELGADO, LUIS ANGEL HERNANDEZ, LIDA PATRICIA MURIEL, LINA MARIA TREJOS, VIVIANA MARIA JARAMILLO, LUIS CARLOS MEDINA
	QUINDIO - CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
ANALISIS	Diagnosticar las necesidades del cliente interno, teniendo en cuenta el tipo de evento a desarrollar. Presentando Informe diagnóstico	260101027 Procesar la información recolectada de acuerdo con los manuales de manejos de información	A. Emplear el procesamiento de la información de acuerdo con los manuales de manejo de Información	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.	15	5	Dramatizados, Juego de Roles. Exposición por equipos de trabajo, participación en mesa redonda	Sala de informática. Aulas académicas, sala de audiovisuales , sede perpetuo socorro, sitios turísticos del municipio	video beam, T.V, DVD, computador, Cartulina, papel bond, marcadores, lapiceros cuadernos	Equipo de Docentes IE y equipo de Instructores Sena CLEM	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 acuerdo, al esquema básico de publicación de resultados. 5. Registra información según, políticas de la empresa y del evento, tiempo establecido. 6. Realiza informes argumentados con estructuras lógicas según, hallazgos 7. Encontrados en proceso de servicios 8. Aplica normas de etiqueta y protocolo acordes con el evento contratado. 9. Ajusta normas de higiene, presentación personal y tiempo de llegada y salida a las normas establecidas para el desempeño de su labor. 10. Atiende al cliente con calidez identificando sus necesidades y brindándole información necesaria siguiendo los protocolos establecidos por la empresa. 11. Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma. 12. Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno. 13. Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo. 14. Plantea y responde preguntas sobre sí mismo. 15. Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según	**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)	
			B. Procesar la información relacionada con los datos y la información de participantes, asistentes y apoyos adicionales en el evento.		15	5							
			C. Clasificar la información obtenida de acuerdo con las variables y parámetros requeridos en El evento		15	5							
			D. Registrar la información apoyado por tecnologías según el plan de trabajo y los Resultados obtenidos.		15	5							
		260201026 Organizar eventos de acuerdo al portafolio de servicios y al Estudio de mercado	Determinar el protocolo de servicio conforme al tipo del evento y a los procedimientos de La organización		40	8							
		260201021Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio. (equivale a la Normants 002 del mincomercio, industria y turismo)	Identificar las necesidades del cliente acorde a protocolo de servicio establecidos		30	6							
			Facilitar Informacion Turistica y local de acuerdo a las necesidades del cliente		30	6							
		Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva	Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc		50								
			Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal Y temas técnicos										
		Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social	Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales.		20								
					230	40							

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de Elaboración	MARZO DE 2020
Denominación del Programa de Formación	TECNICO EN OPERACIÓN DE EVENTOS
Modalidad de Ejecución	Articulación con la Educación Media. Técnicos regulada
Código y versión del Programa	122814 V1
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un	IMPLEMENTACIÓN DE TÉCNICAS BASICAS EN MONTAJE Y OPERACIÓN DE EVENTOS SOCIALES PARA HOTELES CAMPESTRES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO VR 1
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un	
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	RAFAEL AUGUSTO FERNANDEZ, JORGE IVAN DELGADO, LUIS ANGEL HERNANDEZ, LIDA PATRICIA MURIEL, LINA MARIA TREJOS, VIVIANA MARIA JARAMILLO, LUIS CARLOS MEDINA
	QUINDIO CEMTRO DE COMERCIO Y TURISMO

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
EJECUCIÓN	Ejecutar los eventos de la I.E. y el apoyo al montaje y operación de eventos sociales para hoteles campestres del municipio, através de las actividades planeadas y la norma técnica legal vigente, Evidencias de desempeño durante el desarrollo de los eventos.	260201012 Realizar procesos básicos para la prestación del servicio	Almacenar materiales, productos y/o equipos de acuerdo a las normas	1. 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 filmicos. 2. Acompañar las actividades programadas para el desarrollo del evento en la IE, teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la institución y las indicaciones dadas por el docente. Entregue informe de la ejecución del evento donde se presente el resumen de la actividad en inglés y español. 3. Asistir a los clientes y usuarios en la operación de eventos resolviendo sus sugerencias y/o reclamos tanto en inglés como en español utilizando la comunicación acertiva.	13	5	Dramatizados, Juego de Roles. Exposición por equipos de trabajo, participación en mesa redonda	Sala de informática. Aulas académicas, sala de audiovisuales, sede perpetuo socorro, sitios turísticos del municipio	video beam, T.V, DVD, computador, Cartulina, papel bond, marcadores, lapiceros cuadernos	Equipo de Docentes IE y equipo de Instructores Sena CLEM	Almacena los materiales 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 vocabulario 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 procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a 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 argumentación y la asertividad. Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas.	**Evidencias de Conocimiento:** 1. cuestionarios relacionados con los temas en el desarrollo de la guía de acuerdo a cada una de las actividades de aprendizaje Evidencias de Desempeño: 1. Participa en mesa redonda sobre las condiciones locativas para el desarrollo del evento. 2. Expone los formatos diseñados en inglés y español para el control de inventario. 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 exposición sobre motricidad, psicomotricidad y destreza motora. 6. Participa de la simulación sobre "cualidades motrices". 7. Participa de forma práctica sobre el diagnóstico inicial de su estado de salud aplicando test. 8. Aplica de manera lúdica los ejercicios que mejoren la psicomotricidad fina y gruesa. 9. Participa del juego de roles sobre etiqueta, protocolo, colocación de la mesa, mise place y trabajo en equipo utilizando lenguaje técnico en inglés. 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 sobre 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 desarrollo del evento. 2. Presenta 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. 3. Entrega formatos diseñados en inglés y español en físico para el control de inventario. 4. Entrega video sobre juego de roles en el manejo de equipos. 5. Entrega formatos requeridos para los programas deportivos y actividades de recreación. 6. Entrega en medio digital la presentación sobre motricidad, psicomotricidad y destreza motora. 7. Entrega video sobre simulación de cualidades Motrices. 8. Entrega video o fotos sobre el diagnóstico inicial de su estado de salud utilizando los test. 9. Entrega video 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 place y trabajo en equipo utilizando lenguaje técnico en inglés y español. 11. Entrega en medio digital conclusiones sobre trabajo en equipo, desarrollo humano integral. Evidencias fotográficas. 12. Entrega video del dramatizado sobre formulación y resolución de problemas, asertividad y convivencia. 13. Presenta formatos diligenciado en medio físico sobre reclamaciones y/o sugerencias atendidas tanto en inglés como	
			Reportar el inventario de materiales, productos y/o equipos de formatos establecidos para su control		13	5							
			Seleccionar equipos y elementos de acuerdo a las actividades a desarrollar, y seutiliza cumpliendo normas tecnicas de seguridad y mantenimiento.		13	5							
			Manejar los equipos según protocolos y manuales de funcionamiento de acuerdo con las especificaciones establecidas por el fabricante.		13	5							
			Revisar el estado de los activos y reportar inconsistencias y deficiencias de funcionamiento en materiales, productos y/o equipos de acuerdo a los procedimientos establecidos		13	5							
			Aplicar habitos de higiene y presentacion personal, de acuerdo a las normas establecidas para el desempeño de su labor		13	5							
		Organizar eventos de acuerdo al portafolio de servicios y al Estudio de mercado	Realizar las actividades planeadas teniendo en cuenta el protocolo de servicio y la políticas de la organización		44	4							
			Acompañar el desarrollo del evento de acuerdo con los requerimientos del cliente.		44	4							
			Cooperar con la ejecución del evento de acuerdo con la planeación y los objetivos Propuestos		44	4							
		Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva	Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico		25								
			Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.		25								
		Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la Naturaleza en los contextos laboral y social	Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento		20								
			Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.		20								
			Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el Desarrollo Humano Integral.		20								
					340	42							
					382								