PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

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

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

- Fase del Proyecto **PLANEACION**
- Actividad de Proyecto: **Planear el desarrollo de los eventos de la I.E. y el apoyo al montaje y operación de eventos sociales para hoteles campestres del municipio, de acuerdo al diagnóstico de necesidades realizado y siguiendo los procedimientos y protocolos del servicio, entregando plan de actividades para la prestación del servicio.**

- Competencia: ***Realizar procesos básicos para la prestación del servicio. (equivale a la normants 001 del Min comercio, industria y turismo***
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Revisar el estado de los equipos antes y después del desarrollo de las actividades, Corroborando su funcionamiento.
  - Seleccionar equipos y elementos de acuerdo a las actividades a desarrollar, y se utiliza cumpliendo normas técnicas de seguridad y mantenimiento.

- Competencia: ***promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.***
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.
  - Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del Medio Ambiente y de Desarrollo Sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.
  - 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.
  - 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.

- Competencia: ***Organizar eventos de acuerdo al portafolio de servicios y al estudio de mercado.***
- Resultados de aprendjizaje a Alcanzar:

  - Elaborar plan de acción del evento a realizar de acuerdo con las necesidades del cliente
  - Alistar áreas de trabajo según procedimientos establecidos

- ***Competencia: Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva***
- ***Resultados de Aprendizaje Alcanzar:***
  - *Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.*
  - *Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos*

- ***Competencia: Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio***
- ***Resultados de Aprendizaje Alcanzar:***
  - *Manejar los formatos requeridos para los diferentes reportes, de acuerdo con los estándares de la empresa.*
  - *Atender y registrar las sugerencias y reclamaciones referidas con la atención de usuarios según políticas de la empresa*

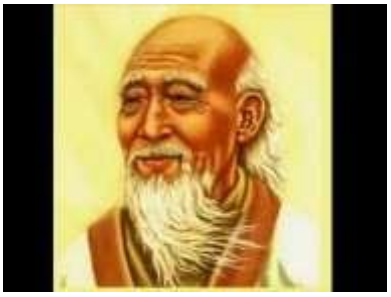
- Duración de la Guía: 480 horas

2. PRESENTACIÓN

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

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

“Aquél que obtiene una victoria sobre otro hombre es fuerte, pero quien obtiene una victoria sobre sí mismo es poderoso” Lao-tse.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión Inicial

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





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

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

3.2. Actividades de Contextualización

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

Esta propuesta se puede presentar por medio de:

1- Dibujo

2- Esquema

3- Juego de Roles

4- Documento

5- Otros

Esta actividad debe ser socializada y sustentada ante todo el grupo

.

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).
Alistar los equipos y areas de trabajo requeridos para el desarrollo del evento, teniendo en cuenta las tecnicas de limpieza y manual de la empresa



Interpretar las normas de seguridad y los manuales de procedimientos para la operación de los equipos y suministros utilizados en la IE, aplicando las técnicas de limpieza en el desarrollo de los eventos. Por equipos de trabajo socialice mediante exposición y entregue en medio digital.

https://www.google.com.co/search?q=imagenes+de+equipos+y+materiales++para+eventos&dcr=0&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwjfstv37Y3aAhWStVkKHS5HCs4QsAQIJg&biw=1366&bih=631#imgrc=KQZkqyJ7ctwcCM:

Diseñar los protocolos requeridos para la presentación del servicio y/o venta del producto, teniendo en cuenta la optimización de los recursos y la resolución de conflictos.

Analizar las clases y características de los formatos requeridos para la prestación del servicio, teniendo en cuenta la consulta y orientaciones por el instructor. Socialice por equipos de trabajo mediante exposición y entregue su presentación digital.

Diseñar formatos los formatos requeridos para la prestación del servicio, teniendo en cuenta la información necesaria en ellos y las orientaciones del docente, socialice en mesa redonda con su equipo de trabajo por medio de cartel los diferentes formatos creados, entregue en medio digital.



https://www.google.com.co/search?q=imagenes+de+eventos+con+protocolo&dcr=0&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwiKhd287o3aAhXhpVkKHeWzAkAQsAQIJg&biw=1366&bih=631#imgrc=HCStQSnQgIoxPM:

Comprender los conceptos sobre actitudes críticas, argumentativas y propositivas, teniendo en cuenta la orientación brindada por el docente y consulta digital realizada. Por equipos de trabajo socialice ante el grupo mediante dramatizado, donde se apliquen los conocimientos adquiridos. Entregue video.

Reconcocer que es objetividad, subjetividad e intersubjetividad y como esta influye en la percepción, actitud y toma de decisiones del ser humano en los diferentes contextos, teniendo en cuenta las orientaciones dadas por el docente, de manera individual entregue un collage y construya un cuento sobre un tema de interés, en el cual se evidencie, resolución de conflictos, la toma de Decisiones y se utilice la objetividad, subjetividad o intersubjetividad en su estructura, socialice en conversatorio.

Aplicar pensamiento crítico y creativo mediante el análisis de casos proporcionados por el docente, de manera física en donde se involucran la resolución de conflictos y la toma de decisiones a nivel laboral, por equipos de trabajo socialice por medio de dramatizado y entregue video.

Interpretar los conocimientos sobre ecología, medio ambiente, desarrollo sostenible, normatividad ambiental, utilización de tecnologías más limpias, problemáticas urbanas, desarrollo a escala humana, así como conceptos de público y privado, teniendo en cuenta la orientación dada por el docente. Por equipos de trabajo socialice mediante exposición y entregue presentación en digital.

Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos, manteniendo limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas. Presente carteles y socialice ante el grupo.

Diagnosticar los riesgos ocupacionales en los puestos de trabajo de la unidad prestadora de servicios, con los conocimientos adquiridos de normas de seguridad y salud en el trabajo (empresa e IE), con su equipo de trabajo presente en medio digital plan de actividades físicas para prevenir riesgos ocupacionales, mejora del desempeño laboral y carga de trabajo; utilizando técnicas y ejercicios adecuados. Entregue videos correspondientes.



PLAN DE ACCION 3

OBJETIVO: Fomentar el desarrollo de nuevas habilidades a la hora de utilizar las palabras en distintas situaciones (nivel léxico) de cada uno de los estudiantes incluidos en la muestra seleccionada, a partir de actividades pedagógicas escritas que promuevan dicho aprendizaje.

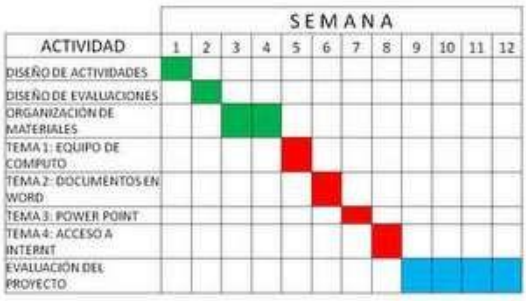
ACTIVIDAD	OBJETIVO	INSTRUMENTO	MATERIAL	RESPONSABLE	TIEMPO
ACERTEMOS LAS PALABRAS	Desarrollar la capacidad de escucha, permitiendo identificar la función de cada palabra en diferentes situaciones.	Lista de chequeo	Grabación de cuento infantil Hojas Block Grabadora	Ivonne Agudelo Natalia Mora Danelly Quevedo	
CRUCIGRAMA	Utilizar correctamente diferentes palabras por medio del conocimiento de su significado básico.	Diario de campo Lista de chequeo	Fotocopias	Ivonne Agudelo Natalia Mora Danelly Quevedo	
MI PRIMER CUENTO	Analizar la finalidad y el significado que da una palabra dentro de un texto, para luego reformarlas y emplearlas correctamente.	Lista de chequeo	Cuento Hojas de papel	Ivonne Agudelo Natalia Mora Danelly Quevedo	

Planificar el evento de la organización, teniendo en cuenta los riesgos laborales, plan de prevención de desastres y el plan de contingencia.

Identificar las etapas del evento y cada uno de sus componentes, teniendo en cuenta los protocolos establecidos por la organización. Por equipo de trabajo socialice mediante mesa redonda y entregue en medio digital.

Diferenciar los componentes requeridos para la planeación del evento, tales como el perfil, planimetría, plan de contingencia, plan de emergencia y cronograma de actividades, de acuerdo a las celebraciones que se llevarán a cabo durante el año en la I.E, y teniendo en cuenta el cronograma institucional. Exponga con su equipo de trabajo cuadro comparativo y entregue en medio digital (Excel).

Realizar propuesta de las diferentes celebraciones que se llevarán a cabo en la I.E, teniendo en cuenta los parámetros establecidos, los requerimientos del cliente y las orientaciones dadas por el instructor. Elabore la propuesta y entregue en medio digital. Socialice por equipos de trabajo mediante conferencia con el fin de persuadir al cliente objetivo.



3.2 Actividades de Transferencia del Conocimiento:



Planear el desarrollo de los eventos de la I.E. y el apoyo a los eventos municipales, de acuerdo al diagnóstico de necesidades realizado y siguiendo los procedimientos y protocolos del servicio, entregando plan de actividades para la prestación del servicio y teniendo en cuenta la NTSC-OPC 001. Entregue por equipos de trabajo en medio digital la planeación del evento asignado.

- Descripción de la(s) Actividad(es)
- Ambiente Requerido
- Materiales

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

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Responde cuestionarios relacionados con los temas en el desarrollo de la guía de acuerdo a cada una de las actividades de aprendizaje	Aplica formatos para la recolección y administración de información, según la necesidad del evento.	**Técnica:** Formulación Pregunta **Instrumento:** Cuestionario
Evidencias de Desempeño: 1. Expone sobre normas de almacenamiento y seguridas industrial. 2. Expone sobre clases y características de los formatos requeridos. 3. Socializa en mesa redonda por medio de cartel los formatos diseñados. 4. Participa del dramatizado sobre actitudes criticas, argumentativas y propositivas. 5. Socializa en mesa redonda sobre resolución de conflictos, la toma de decisiones y objetividad, subjetividad o intersubjetividad en su estructura.	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.	Tecnica: Observación Instrumento: LDCH de desempeño

6. Participa del dramatizado sobre pensamiento crítico y creativo mediante y resolución de conflicto. 7. Expone sobre ecología, medio ambiente, desarrollo sostenible, normatividad ambiental, utilización de tecnologías más limpias, problemáticas urbanas, desarrollo a escala humana, conceptos de público y privado. 8. Socializa en mesa redonda los carteles sobre los residuos teniendo, las normas y su clasificación. 9. Realiza los ejercicios adecuados sobre riesgos ocupacionales en los puestos de trabajo y el plan de actividades físicas. 10. Socializa en mesa redonda las etapas del evento y cada uno de sus componentes. 11. Expone cuadro comparativo sobre los diferentes componentes de la planeación del evento. 12. Prsenta propuesta sobre la planeación de los eventos institucionales mediante conferencia. Evidencias de Producto 1. Entrega de forma digital presentación sobre normas de almacenamiento y seguridad indusrial	Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de proteccion ambiental. Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. Revisa equipos antes y después del desarrollo de las actividades corroborando su funcionamiento y limpieza, reportando deficiencias en el tiempo establecido y a la persona que corresponde de acuerdo a lo establecido en los protocolos de la empresa. Selecciona equipos y elementos de acuerdo a las actividades, cumpliendo normas técnicas de seguridad en su utilización. Participa en la ambientación y alistamiento de los salones y/o espacios requeridos para el evento, según procedimientos de la organización.	

2. Entrega presentación en digital sobre las clases y características de los formatos requeridos 3. Entrega en medio digital los formatos diseñados 4. Entrega video sobre actitudes criticas, argumentativas y propositivas 5. Entrega collage y cuento individualmente sobre resolución de conflictos, la toma de Decisiones, objetividad, subjetividad o intersubjetividad en su estructura. 6. Entrega video sobre pensamiento crítico y creativo mediante y resolución de conflictos. 7. Entrega presentación en digital sobre ecología, medio ambiente, desarrollo sostenible, normatividad ambiental, utilización de tecnologías más limpias, problemáticas urbanas, desarrollo a escala humana, así como conceptos de público y privado. 8. Entrega los carteles sobre los residuos teniendo, las normas y su clasificación. 9. Entrega video de ejercicios adecuados sobre riesgos ocupacionales en los puestos de trabajo en el plan de actividades físicas. 10. Entrega en medio digital, presentación sobre etapas del evento y cada uno de sus componentes.		Tecnica: Valaoración de productos Instrumento: LDCH de producto

11. Entrega cuadro comparativo en digital (Excel) sobre los diferentes componentes de la planeación del evento. 12. Entrega propuesta en medio digital sobre la planeación de los eventos institucionales.		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

Evento: Acontecimiento, especialmente si es de cierta importancia. Suceso, reunión.

Formatos: Es un estándar que define la forma en que la información se organiza y se codifica en un archivo físico o informático.

Perfil del evento: Documento (formato) donde se consignan datos y/o información del evento a realizar.

Cronograma de actividades: El cronograma, por lo tanto, es una herramienta muy importante en la gestión de proyectos. Puede tratarse de un documento impreso o de una aplicación digital; en cualquier caso, el cronograma incluye una lista de actividades o tareas con las fechas previstas de su comienzo y final.

Planimetría: Es la parte de la topografía que estudia el conjunto de métodos y procedimientos que tienden a conseguir la representación a escala de todos los detalles interesantes del terreno sobre una superficie plana (plano geometría), prescindiendo de su relieve y se representa en una proyección horizontal.

Plan de contingencia: Es un tipo de plan preventivo, predictivo y reactivo. Presenta una estructura estratégica y operativa que ayudará a controlar una situación o imprevisto y a minimizar sus consecuencias negativas.

Plan de emergencia: Es el procedimiento de actuación a seguir en una empresa en caso de que se presenten situaciones de riesgo, minimizando los efectos que sobre las personas y enseres se pudieran derivar y, garantizando la evacuación segura de sus ocupantes, si fuese necesaria.

Invitados: Persona que ha sido invitada a una celebración o un acontecimiento.

Participante: Hace referencia como participio activo de participar que quiere decir el que participa, interviene, colabora, coopera, ayuda o asocia, que toma parte de ella, concursa, juega o compite y así mismo en un acto, suceso o actividad.

Factor de riesgo Factor que puede afectar el avance o éxito de un proyecto. Se refiere a la posibilidad de que no se mantenga un supuesto.

Normas de seguridad: Son un conjunto de medidas destinadas a proteger la salud de todos, prevenir accidentes y promover el cuidado del material de los laboratorios.

Manual de procedimientos: Es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades.

Protocolo: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticos y oficiales.

Servicios: A nivel económico y en el ámbito del marketing, se suele entender por servicio a un cúmulo de tareas desarrolladas por una compañía para satisfacer las exigencias de sus clientes. De este modo, el servicio podría presentarse como un bien de carácter no material. Por lo tanto, quienes ofrecen servicios no acostumbran hacer uso de un gran número de materias primas y poseen escasas restricciones físicas.

Producto: El marketing establece que un producto es un objeto que se ofrece en un mercado con la intención de satisfacer aquello que necesita o que desea un consumidor. En este sentido, el producto trasciende su propia condición física e incluye lo que el consumidor percibe en el momento de la compra (atributos simbólicos, psicológicos, etc.).

Resolución de conflictos: Se denomina solución de conflictos o resolución de conflictos al conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas e, incluso, personal.

Pensamiento creativo: Es la capacidad de dejar que su mente cree pensamientos que resulten diferentes e inusuales. El pensamiento creativo se desarrolla en torno a una idea fundamental: pensar más allá del ámbito de lo convencional.

Pensamiento crítico: Significa pensar correctamente en la búsqueda de conocimiento relevante y confiable acerca del mundo. Otra manera de describirlo es pensar con destreza, razonable, reflexiva y responsablemente, enfocándose en la decisión de qué creer o hacer. Una persona que piensa críticamente puede hacer preguntas apropiadas, recopilar información relevante, revisar eficiente y creativamente dicha información, pensar lógicamente acerca de ella, y llegar a conclusiones confiables y fidedignas.

Ecología: Parte de la biología que estudia las relaciones de los seres vivos entre sí y con el medio en el que viven. Relación que se da entre los seres vivos de una zona determinada y el medio en el que viven.

Medio ambiente: Conjunto de circunstancias o factores físicos y biológicos que rodean a los seres vivos e influyen en su desarrollo y comportamiento.

Sostenibilidad: En ecología, sostenibilidad describe cómo los sistemas biológicos se mantienen productivos con el transcurso del tiempo. Se refiere al equilibrio de una especie con los recursos de su entorno. Por extensión se aplica a la explotación de un recurso por debajo del límite de renovación de estos.

Residuos: Materia inservible que resulta de la descomposición o destrucción de una cosa.

Riesgos ocupacionales: Los riesgos laborales son las posibilidades de que un trabajador sufra una enfermedad o un accidente vinculado a su trabajo. Así, entre los riesgos laborales están las enfermedades profesionales y los accidentes laborales.

Pausas activas: Son breves descansos durante la jornada laboral que sirven para recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, además de prevenir enfermedades causadas por trabajos que no implican mucho movimiento.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Arroyo Gómez C y Morrueco Gómez R (2013). **Eventos Corporativos y Protocolo Empresarial.** Ed original. España. StarBook Editorial.

Viceministerio de Turismo. Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2009). **Norma Técnica Sectorial NTS-OPC001**. Operación de Congresos, Ferias y Convenciones (requisitos de servicios). Bogotá. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

Talleres entregados por equipo docentes IE

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

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

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

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

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

- Fase del Proyecto **EVALUACION**
- Actividad de Proyecto: Evaluar el desarrollo de los eventos organizados, verificando la prestación del servicio y de acuerdo con la normatividad legal vigente, entregue plan de mejoramiento continuo, teniendo en cuenta las novedades presentadas durante los eventos.

- Competencia: ***Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio. (equivale a la norma NTS 002 del Min comercio, industria y turismo)***
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Verificar resultados de los carrectivos aplicados al servicio.

- Competencia: ***Organizar el evento de acuerdo al portafolio de servicios y al estudio de marcado***

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - *Acompañar el desarrollo del evento de aucerdo con los requerimientos del cliente.*
  - *Realizar las actividades planeadas en cuenta el protocolo de servicios y las politiacas de la organizacion*

- ***Competencia: Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva***
- ***Resultados de Aprendizaje Alcanzar:***
  - Realizar intercambios sociales y practicos muy breves, con vocabulario suficiente para hacer una exposicion o mantener una conversación sencilla sobre temas tecnicos.

- ***Competencia:*** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la Naturaleza en los contextos laboral y social
- ***Resultados de Aprendizaje Alcanzar:***
  - Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de aucerdo con las circunstancias del contexto y con siu visiion prospectiva.

- Duración de la Guía: 105 horas

2. PRESENTACIÓN

Joven aprendiz



El éxito o fracaso de un proyecto depende, en gran medida, de su grado de evaluación, que no es otra cosa que la valoración de sus riesgos, gastos, beneficios, recursos y elementos. O, dicho de otra manera, se trata de buscar la mejor alternativa de ejecución.

Todo proceso de evaluación implica situarse en escenarios hipotéticos. El objetivo es poner el proyecto en dichos escenarios y, a la vez, tratar de plantear los retos que ello implicaría para el cumplimiento de las metas iniciales. De esto modo, los gestores del proyecto pueden introducir los cambios que mejoren la ejecución del mismo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión Inicial

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

Imagen 1 	**Imagen 2** 
Imagen 3 	**Imagen 4** 
Imagen 5 	**Imagen 6** 

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

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

3.2. Actividades de Contextualización

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

Esta propuesta se puede presentar por medio de:

1- Dibujo

2- Esquema

3- Juego de Roles

4- Documento

5- Otros

Esta actividad debe ser socializada y sustentada ante todo el grupo

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

3.3.1. Valorar el desarrollo del evento teniendo en cuenta los parámetros internos establecidos en la prestación del servicio y la normatividad vigente, fortaleciendo así su proyecto de vida. Participe activamente del evento final y socialice ante el grupo mediante mesa redonda las falencias y sus respectivas acciones correctivas en inglés y español.

Aplicar formato para encuesta de satisfacción servicio al cliente en inglés y español, con el fin de evaluar el éxito del servicio de atención al cliente durante el desarrollo del evento. Por comités y bajo la orientación del docente socialícela mediante conversatorio, entregue en medio físico.



1. Analizar la información recolectada en la encuesta de satisfacción al cliente durante el desarrollo del evento teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos en las fases anteriores y las orientaciones dadas por el docente. Por equipos de trabajo socialice mediante exposición aplicando el procesamiento de datos, entregue en medio digital. https://www.uco.es/organizacion/calidad/encuestas/pdf/encuestaclienteusuarios.pdf, http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACIoN%20DE%20LA%20SATISFACCIoN%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf

2. Plantear alternativas de solución a los problemas específicos que se presentaron en el desarrollo del evento de acuerdo con el protocolo y parámetros establecidos para el servicio. Por equipos de trabajo elabore un cuadro que contenga diferentes alternativas de solución, socialice ante el grupo en mesa redonda y entregue en medio digital tanto en inglés como en español.

3. Verificar el buen funcionamiento de los equipos y herramientas empleadas para el desarrollo del evento, así como también el estado de los activos y materiales de la operadora, reportando las inconsistencias generadas de los mismos. Por equipos de trabajo y bajo la orientación del docente presente exposición y entregue en medio magnético la información obtenida tanto en inglés como en español.

4. Redimensionar su proyecto de vida y valores mediante la construcción del mapa de los sueños teniendo en cuenta su perfil ocupacional, sustente en exposición individual a través del hilo de la vida en el desarrollo de la clase.

3.3.2. Actividades de transferencia del conocimiento

Evaluar el desarrollo de los eventos organizados en la IE, durante el año, verificando la prestación del servicio, de acuerdo a la normatividad legal vigente. Entregue un informe ejecutivo final tanto en inglés como en español, así como las acciones de mejora. Socialice por equipos de trabajo en el ambiente de aprendizaje en mesa redonda, con la orientación del docente líder.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Desarrolla cuestionarios entregados por los docentes. **Evidencias de Desempeño:** 1. Participa en messa	Resuelve y documenta sugerencias y reclamaciones en los formatos establecidos por la Empresa. Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.	**Tecnico:** Formulacion de preguntas. GFPI-F-135 V01 **Instrumento:** Cuestionario

redonda sobre alternativas de solución a problemas sucedidos durante el desarrollo del evento. 2. Expone sobre ela encuesta realizada de satisfacción del cliente. 3. Presenta exposición sobre el correcto funcionamiento de equipo, herramientas, activos y materiales. 4. Socializa mediant el hilo de la vida su proyecto de vida. **Evidencias de Producto** 1. Entrega en medio digital informe final sobre la encuesta realizada de satisfacción del cliente. 2. Entrega cuadro que contenga como minimo tres alternativas de solución a problemas sucedidos. En ingles y español en medio digital. 3. Entrega en medio magnético información obtenida sobre el correcto funcionamiento de equipos, herrmaniestas, activos y materiales. Tanto en ingles como en español. 4. Entrega informe ejecutivo sobre la evaluación del evento en medio digital.	Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas. Revisa el estado de los activos de acuerdo a la normatividad vigente reportando Inconsistencias y novedades en el libro establecido para ello. Revisa equipos antes y después del desarrollo de las actividades corroborando su Funcionamiento y limpieza, reportando deficiencias en el tiempo establecido y a la persona Que corresponde de acuerdo a lo establecido en los protocolos de la empresa. Resuelve y documenta sugerencias y reclamaciones en los formatos establecidos por l empresa. Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad. Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido.	**Técnica:** Observacion **Instrumento:** LDCH de desempeño **Técnica:** Valoración de productos **Instrumentos:** LDCH de producto

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Encuesta: Como encuesta se denomina una técnica de recogida de datos para la investigación social**.** Como tal, una encuesta está constituida por una serie de preguntas que están dirigidas a una porción representativa de una población, y tiene como finalidad averiguar estados de opinión, actitudes o comportamientos de las personas ante asuntos específicos.

Satisfacción del cliente: Es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido

Evaluar: La acción de evaluar es una acción frecuente y muy apreciada a instancias de las empresas, de las instituciones y las corporaciones, dado que la misma permite conocer precisamente los puntos débiles así como también las aristas más notables de las mismas. Los profesionales capacitados especialmente para la tarea, luego de evaluar, propondrán alternativas, opciones de acción, para contrarrestar aquellas áreas sensibles y por el contrario impulsar las que se hallan con buenas perspectivas.

Alternativas de solución: Generalmente definido en el sector Informático como un método temporal o

solución alternativa, es una **solución** que se emplea cuando el camino tradicional no funciona.

Verificar: Verificación es la acción de verificar (comprobar o examinar la verdad de algo). La verificación suele ser el proceso que se realiza para revisar si una determinada cosa está cumpliendo con los requisitos y normas previstos**.**

Proyecto de vida: Es un plan trazado, un esquema vital que encaja en el orden de prioridades, valores y expectativas de una persona que como dueña de su destino decide cómo quiere vivir.

Acción de mejora: Acción implementada para incrementar los resultados del producto, proceso o el sistema en términos de economía, eficacia o eficiencia. **Acción Eficaz:** Acción correctiva, preventiva o de

mejora que con evidencia objetiva demuestra que se eliminaron las causas de las No conformidades u observaciones.

Informe ejecutivo: Es un documento que se anexa a un plan de negocios y que representa de manera resumida una o varias justificaciones o recomendaciones a seguir en una propuesta.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Ley 300 de 1996 General de Turismo.

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

Ley 1558 de 2012.

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

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

Ley 1562 de 2012 (Seguridad y Salud en el

Trabajo). Talleres entregados por equipo

docente

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

Cómo medir el éxito de tu evento profesional o networking pro.ticketea.com/blog/medir-exito-evento-profesional-networking

www.qrquestion.info/las-claves-para-evaluar-un-evento-con-encuestas-de-

satisfaccion Encuestas sobre organización de eventos: plantillas y ejemplos de ...
https://es.surveymonkey.com/mp/event-planning-survey-templates

Evaluacion de eventos - SlideShare es.slideshare.net/carolinacely/evaluacion-de-eventos

Construir el **Mapa** de tus **Sueños** |
Hazlodiferente
hazlodiferente.com/construir-el-**mapa**-de-tus-**suenos**

[DOC] Encuesta de Evaluación de Eventos
administrativo.tol.itesm.mx/plantafisica/encuestaevaluacion.doc

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

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

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					