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)					