DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA

CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
63340068	EMPRENDEDOR EN PRESTACION DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS RURALES
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 01/08/2016 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	340 horas
JUSTIFICACIÓN:	La población en Colombia se ha transformado en el último siglo de eminentemente rural a una alta concentración en las ciudades, actualmente, los resultados del Censo Nacional Agropecuario y de la Misión Rural para el Campo (DNP, 2015) establecen que la población en las áreas resto y rural disperso asciende a 30,4 % del total. Se estima que el 84,7 % del territorio nacional está conformado por municipios y área no municipalizadas, así como comunidades campesinas, indígenas y afrodescendientes que viven en zonas de reserva y territorios colectivos, lo que confirma la potencialidad del país como uno de los grandes productores de alimentos frescos y transformados; así mismo, su amplia variedad de paisajes, enclaves ecológicos y manifestaciones culturales, hacen de Colombia una atractivo mundial para el turismo y el uso sostenible de sus recursos naturales y la producción forestal. Según el Banco de la República, en la ruralidad colombiana se presenta el fenómeno de desempleo estructural, el cual se define como la ausencia o escasa presencia de empresas del sector que contribuyan con la generación de empleo (Leibovitz y otros; 2005), debido en parte a las condiciones de la tenencia de la tierra y a las necesidades estacionales de empleos para actividades como mantenimiento y cosecha de cultivos, que ocupan a muchas personas pero de manera temporal. Debido a las consideraciones anteriores, el SENA a través del Programa SENA Emprende Rural, propone al país el desarrollo de acciones de formación y acompañamiento al emprendimiento y la empleabilidad rural, que permitan incrementar el número de iniciativas empresariales sostenibles, y la provisión de empleados calificados al sector productivo, así como fortalecer las iniciativas comunitarias en las áreas del autoconsumo y aprovechamiento de los activos bioculturales del país, como dinamizadores de la generación de empleo e ingresos en la ruralidad del país. En este contexto y para dar respuesta a las demandas emergentes el turismo, que permite la inclusión social, la redistribución del ingreso y la valoración del patrimonio natural y cultural en las regiones, se convierte en una apuesta de desarrollo local y regional. El fomento de actividades como el servicio de alojamiento genera nuevos posibilidades a la vinculación laboral y un mayor aprovechamiento de las potencialidades de la región, sus recursos, valores y diversidad cultural. El desarrollo del programa de formación EMPRENDEDOR EN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS RURALES desarrolla en los aprendices habilidades para desarrollar iniciativas empresariales dedicadas a la prestación de servicios de alojamiento rural, aplicando procedimientos y técnicas, que ajustadas a su realidad, son coherentes con las

tendencias y buenas prácticas universales..

REQUISITOS DE INGRESO:	Carta de la Comunidad Cumplir con requisitos establecidos por el Centro de Formación
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 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.

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
210303026	Elaborar presupuestos de acuerdo con metodología y guía técnica

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Calcular componentes.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DESCRIPCIÓN
PRESENTAR MODELOS DE ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL SEGÚN LA NORMATIVIDAD VIGENTE E INTERESES DE LA UNIDAD PRODUCTIVA.
PROPONER IDEAS INNOVADORAS EN EL CONTEXTO DEL EMPRENDIMIENTO SEGÚN OPORTUNIDADES DE LA REGIÓN Y EL SECTOR.
LIDERAR PROYECTOS TRANSFORMACIONALES EN ÁREAS DE INFLUENCIA SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO RURAL.
ELABORAR LOS COMPONENTES DEL PLAN DE AHORRO PERSONAL Y COLECTIVO DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTOS.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

MANEJO DEL DINERO Y PRESUPUESTO: NECESIDADES DE LA POBLACIÓN, INGRESOS, GASTOS E INVERSIONES, ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS.
AHORRO: CONCEPTO, UTILIDAD, FORMAS Y MECANISMOS DE AHORRO, METAS, PLAN DE AHORRO.
ENDEUDAMIENTO: CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO, RIESGOS, SEGUROS
NORMATIVIDAD VIGENTE: AHORRO Y CAPTACIÓN DE DINERO.
RENTABILIDAD: CONCEPTO, APLICACIÓN, IMPORTANCIA
CONTABILIDAD RURAL BÁSICA: CUENTAS, REGISTROS
EMPRENDIMIENTO BÁSICO: PROYECTO DE VIDA, CONCEPTO EMPRENDIMIENTO, TIPOS DE EMPRENDIMIENTOS, PERFIL DEL EMPRENDEDOR, CONCEPTOS Y TÉCNICAS DE LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN.
TRABAJO EN EQUIPO: TÉCNICAS PARA IDENTIFICAR, FORMULAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS; MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA TOMA DE DECISIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.
ROLES DENTRO DEL GRUPO: ASIGNACIÓN, ACTIVIDADES, RESPONSABILIDADES Y SEGUIMIENTO.
NORMATIVIDAD VIGENTE: CREACIÓN DE EMPRESAS EN COLOMBIA.
EMPRESA: CONCEPTO, ETAPAS, TIPOS DE SOCIEDADES, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, COSTOS DE FORMALIZACIÓN.
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, FINES, ASPECTOS SOCIOCULTURALES.
ECONOMÍA DE CAPITAL Y ECONOMÍA SOLIDARIA: CARACTERÍSTICAS Y TIPOS DE ORGANIZACIONES
ASOCIATIVIDAD: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, PRINCIPIOS, REDES, NORMATIVIDAD. RAZONES PARA ASOCIARSE. ACCIÓN COLECTIVA. PRINCIPIOS COOPERATIVOS
LA ECONOMÍA SOLIDARIA EN EL SECTOR RURAL: IMPORTANCIA MUNDIAL, BENEFICIOS COMUNES, RELACIÓN DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA CON LA COMUNIDAD. POLÍTICAS DE IMPULSO A LA ASOCIATIVIDAD RURAL EN COLOMBIA.
GOBERNABILIDAD DE GRUPOS ASOCIATIVOS.
INNOVACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, INSPIRACIÓN, CREATIVIDAD E IDEACIÓN, PROTOTIPOS, HERRAMIENTAS PARA LA INNOVACIÓN; COMPETITIVIDAD Y TECNOLOGÍA, INNOVACIONES APLICADAS AL SECTOR RURAL.
ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES REGIONALES PARA EL DESARROLLO DE LA I+D+I.
MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO DE IDEAS INNOVADORAS: MATRIZ DE INNOVACIÓN RURAL

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

PLANEAR EL FLUJO DE INGRESOS, COSTOS Y GASTOS PERSONALES.
DETALLAR EL COMPORTAMIENTO PERIÓDICO DE INGRESOS, EGRESOS Y DEL PROYECTO.
IDENTIFICAR INSTRUMENTOS PARA EL REGISTRO PERIÓDICO DE INGRESOS, EGRESOS Y DEL PROYECTO.
DETERMINAR EL PLAN DE AHORRO PERSONAL Y COLECTIVO.
IDENTIFICAR CUALIDADES DE LOS LÍDERES TRANSFORMACIONALES
CARACTERIZAR PROYECTOS LÍDERES
INTEGRAR GRUPOS ASOCIATIVOS ORGANIZADOS Y ESTRUCTURADOS
RETROALIMENTAR EL DESARROLLO DE LAS ACCIONES DEL PROYECTO
ANALIZAR LOS INTERESES DE ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL DE LA COMUNIDAD.
ESTRUCTURAR LA RESPUESTA DE ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL
ACOMPAÑAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
EXPLORAR OPORTUNIDADES EXITOSAS
ANALIZAR LAS FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS
DESARROLLAR LA IDEA INNOVADORA
VISUALIZAR LOS FACTORES DE ÉXITO EN EL DESARROLLO DE LA IDEA.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA LOS FLUJOS Y COMPORTAMIENTOS DE UN PLAN DE AHORRO PERSONAL Y LOS COMPARA CON SUS INGRESOS Y EGRESOS, COSTOS Y GASTOS, NECESIDADES Y RIESGOS, SEGÚN LOS PRINCIPIOS DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA.

REGISTRA LOS HECHOS ECONÓMICOS DEL PROYECTO DE ACUERDO CON LOS INSTRUMENTOS PARA EL REGISTRO DE INGRESOS Y EGRESOS DE UN PLAN DE AHORRO.
PERFILA UN PLAN DE AHORRO COLECTIVO, QUE INCLUYA LA CULTURA DE MANEJO DEL DINERO, PRESUPUESTOS, OBLIGACIONES FINANCIERAS, AHORRO, RENTABILIDAD Y RIESGOS DE CAPITAL TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
DIMENSIONA LAS CUALIDADES DE LOS LÍDERES, OPORTUNIDADES DE LIDERAZGO REGIONAL, ORGANIZACIONES LÍDERES Y PROYECTOS LÍDERES EN EL DESARROLLO DEL EMPRENDIMIENTO SEGÚN POLÍTICAS DE DESARROLLO NACIONAL.
IDENTIFICA OPORTUNIDADES PARA EL DESARROLLO DE PROYECTOS QUE CONTRIBUYAN AL DESARROLLO DEL EMPRENDIMIENTO Y DE LA COMUNIDAD SEGÚN REQUERIMIENTOS DE LAS ÁREAS DE INFLUENCIA.
PROPONE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN A LAS OPORTUNIDADES Y PROBLEMÁTICAS QUE MOTIVEN SU PARTICIPACIÓN COMO ENTE DINAMIZADOR DE SU ENTORNO.
DESARROLLA ACTIVIDADES COMUNITARIAS EN EL MARCO DE LAS METODOLOGÍAS DE ORGANIZACIÓN, TOMA DE DECISIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA EL APROVECHAMIENTO DE OPORTUNIDADES Y RESPUESTA A LA PROBLEMÁTICA PROPIA DEL ENTORNO.
CARACTERIZA LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA CONSTITUCIÓN DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES QUE RESPONDAN A LOS INTERESES DE ASOCIATIVIDAD O EMPRENDIMIENTO DE LA COMUNIDAD SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE.
ORGANIZA EL MODELO DE EMPRESA ASOCIATIVA O DE EMPRENDIMIENTO CONSIDERANDO LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA COMO FACTOR DE ÉXITO EN EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD.
DESARROLLA PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE MOTIVACIÓN PERMANENTE PARA GARANTIZAR LA COHESIÓN DE LA COMUNIDAD PARA EL LOGRO DE LOS INTERESES ASOCIATIVOS Y EMPRENDEDORES, SEGÚN REQUERIMIENTOS NORMATIVOS.
DEFINE LOS MECANISMOS DE GOBERNABILIDAD Y PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD PROPUESTA DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
APLICA MECANISMOS PARA PROPONER SOLUCIONES INNOVADORAS A UNA PROBLEMÁTICA CENTRAL DEL SISTEMA PRODUCTIVO EN SU ENTORNO.
DEFINE LA PROPUESTA INNOVADORA DE SU INICIATIVA EMPRENDEDORA BASADA EN LAS OPORTUNIDADES QUE OFRECE EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.
EVALÚA EL COMPORTAMIENTO DEL PROTOTIPO MOTIVO DE LA INNOVACIÓN SEGÚN INDICADORES DE ÉXITO.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	● PROFESIONAL EN ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, INGENIERA INDUSTRIAL, ADMINISTRACIÓN FINANCIERA, MERCADEO Y RELACIONADAS. ● PROFESIONALES CON ESTUDIOS ADICIONALES O EXPERIENCIA DE 12 MESES EN
Competencias mínimas	● TRABAJAR EN EQUIPO, ● CONCILIADOR DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS DE INTERÉS DE LOS GRUPOS ● MOTIVADOR Y FACILITADOR DE PROCESOS ● LIDERAR LA REALIZACIÓN DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO, CREATIVO, ● INNOVADOR PARA EL DESARROLLO DEL POTENCIAL DE LOS APRENDICES ● COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL AMBIENTE PEDAGÓGICO.
Experiencia laboral y/o especialización	DIECIOCHO (18) MESES CON EXPERIENCIA CERTIFICADA EN ELABORACIÓN DE PLANES DE NEGOCIOS O PROYECTOS DE INVERSIÓN O PROYECTOS COMUNITARIOS; ACOMPAÑAMIENTO EN LA PUESTA EN MARCHA DE EMPRESAS; ASESORÍA EMPRESARIAL,

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
220202006	FORMULAR PROYECTOS DE PRODUCCIÓN BIOTECNOLÓGICA VEGETAL DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Identificar proyectos biotecnológicos.
Estimar la viabilidad del perfil del proyecto.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN
RETROALIMENTAR EL PROYECTO Y LA UNIDAD PRODUCTIVA DE ACUERDO CON PLANEACIÓN ESTABLECIDA.
PARTICIPAR EN LA CONSTRUCCIÓN DE LOS COMPONENTES DE MERCADO, TÉCNICO, ORGANIZACIONAL, LEGAL Y FINANCIERO DE LA UNIDAD PRODUCTIVA, SEGÚN EL PROYECTO DE LA EMPRESA.
REGISTRAR LA INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA LA CREACIÓN DE UNIDADES PRODUCTIVAS, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA.
IDENTIFICAR LOS PRODUCTOS O SERVICIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA UNIDAD PRODUCTIVA, SEGÚN DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO Y LAS NECESIDADES DEL MERCADO.
REVISAR LA VIABILIDAD DE LA UNIDAD PRODUCTIVA SEGÚN INDICADORES DEL PROYECTO EMPRESARIAL.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

MATEMÁTICAS Y ESTADÍSTICA BÁSICAS: OPERACIONES BÁSICAS, PORCENTAJE, REGLA DE TRES, PROMEDIOS; USO DE LAS TIC PARA OPERACIONES MATEMÁTICAS.
ENTORNO: DEFINICIÓN, TIPOS (POLÍTICO, ECONÓMICO, SOCIAL, AMBIENTAL, LEGAL), CARACTERÍSTICAS, SECTORES, CADENAS PRODUCTIVAS, IMPORTANCIA, CARACTERIZACIÓN.
VALOR AGREGADO: CONCEPTO Y EJEMPLOS.
● PROBLEMAS: CAUSA, EFECTOS Y SOLUCIONES, PROBLEMÁTICAS USUALES DEL SECTOR RURAL EN COLOMBIA Y EL MUNDO; TENDENCIAS DEL SECTOR RURAL.
● FUENTE DE INFORMACIÓN EN LA RURALIDAD: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, USO BÁSICO DE LAS TIC.
● UNIDAD PRODUCTIVA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA.
● PROYECTOS: CONCEPTO, TIPOS, VIDA ÚTIL.
● ESTRUCTURA DE MODELOS DE NEGOCIO: METODOLOGÍA CANVAS Y SIMILARES.
● COMPONENTES: MERCADO, OPERACIÓN, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, LEGAL Y FINANCIERO.
● FUENTES DE FINANCIACIÓN: TIPOS, CLASES, SOLICITUDES.
● INDICADOR: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
● SISTEMAS DE COSTEO DE PRODUCCIÓN Y SU INCIDENCIA EN LOS PROYECTOS: TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.

● RENTABILIDAD: CONCEPTO, APLICACIÓN, IMPORTANCIA.
● VIABILIDAD: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, IMPORTANCIA.
● SOSTENIBILIDAD: DEFINICIÓN, EJEMPLOS APLICADOS AL SECTOR RURAL
● REGISTROS: TIPOS, APLICACIÓN, FORMATOS, DILIGENCIAMIENTO.
● NORMATIVIDAD VIGENTE: LEGAL, AMBIENTAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUD OCUPACIONAL, TÉCNICA, COMERCIAL.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

INTERPRETAR LAS NECESIDADES DEL ENTORNO
IDENTIFICAR IDEAS DE NEGOCIO
PROPONER INICIATIVAS VIABLES DE LA IDEA DE NEGOCIO
FORMULAR EL MODELO DE NEGOCIO
REALIZAR EL ESTUDIO DE MERCADO
DISEÑAR EL PROTOTIPO DE PRODUCTO O SERVICIO A OFERTAR
EVALUAR LA VIABILIDAD DEL PROYECTO
DESCRIBIR LOS POSIBLES IMPACTOS DEL PROYECTO FORMULADO.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ENTREGA LA CARACTERIZACIÓN DE LA UNIDAD PRODUCTIVA SEGÚN CRITERIOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
DESCRIBE LOS COMPONENTES DEL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO A LA METODOLOGÍA PROPUESTA, SEGÚN LA NATURALEZA DE LA UNIDAD PRODUCTIVA.
PRESENTA LOS COMPONENTES DE MERCADO, TÉCNICO, ORGANIZACIONAL, LEGAL Y FINANCIERO DE LA UNIDAD PRODUCTIVA, SEGÚN NECESIDAD DE LA UNIDAD PRODUCTIVA Y REQUISITOS DEL ENTE FINANCIERO.
ENTREGA LOS REGISTROS DE LA VERIFICACIÓN DE LA VIABILIDAD Y DE LAS ACTIVIDADES PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD PRODUCTIVA, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ENTIDAD

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	PROFESIONAL EN ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, INGENIERA INDUSTRIAL, ADMINISTRACIÓN FINANCIERA, MERCADEO Y RELACIONADAS. PROFESIONALES CON ESTUDIOS ADICIONALES O EXPERIENCIA DE 12 MESES EN
Competencias mínimas	TRABAJAR EN EQUIPO, CONCILIADOR DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS DE INTERÉS DE LOS GRUPOS MOTIVADOR Y FACILITADOR DE PROCESOS LIDERAR LA REALIZACIÓN DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO, CREATIVO, INNOVADOR PARA EL DESARROLLO DEL POTENCIAL DE LOS APRENDICES COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL AMBIENTE PEDAGÓGICO.
Experiencia laboral y/o especialización	DIECIOCHO (18) MESES CON EXPERIENCIA CERTIFICADA EN ELABORACIÓN DE PLANES DE NEGOCIOS O PROYECTOS DE INVERSIÓN O PROYECTOS COMUNITARIOS; ACOMPAÑAMIENTO EN LA PUESTA EN MARCHA DE EMPRESAS; ASESORÍA EMPRESARIAL,

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
260201014	COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Proveer los elementos necesarios para el servicio de las habitaciones y zonas comunes de acuerdo con los protocolos del establecimiento.
Verificar las actividades y labores de aseo y limpieza en las habitaciones y zonas comunes de acuerdo con los protocolos del establecimiento.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN
DESARROLLAR ACTIVIDADES BÁSICAS DE SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS DE ACUERDO CON PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA
DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACIÓN Y POTENCIACIÓN DEL ALOJAMIENTO DE ACUERDO CON CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO CULTURAL Y NATURAL.
ESTABLECER SUMINISTROS Y DOTACIÓN REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO RURAL TENIENDO EN CUENTA PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN Y CRITERIOS TÉCNICOS.
IDENTIFICAR LA TIPOLOGÍA DE ALOJAMIENTO TENIENDO EN CUENTA LAS CONDICIONES TÉCNICAS Y CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO.
ORGANIZAR EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD.
PROPONER MECANISMOS DE ARTICULACIÓN CON ACTORES DE LA CADENA DE VALOR EN TURISMO CONSIDERANDO OPORTUNIDADES DEL ENTORNO Y FORTALEZAS DE LA INICIATIVA

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

CADENA DE VALOR: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA, EJEMPLOS.
DESTINO: IDENTIFICACIÓN, TERRITORIO, ENTORNO.
POLÍTICAS: NACIONALES, REGIONALES Y LOCALES.
ASPECTOS CULTURALES Y NATURALES DE LA REGIÓN: PATRIMONIO, HISTORIA, COSTUMBRES, PRODUCTO TURÍSTICO, RECURSOS TURÍSTICOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS.
CADENA DE VALOR DE TURISMO: CONCEPTO, ESTRUCTURA, EJEMPLOS.
SERVICIO DE ALOJAMIENTO: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS, TIPOLOGÍA, TENDENCIAS, NORMATIVIDAD VIGENTE Y ASOCIADA.
SUMINISTROS: DEFINICIÓN, TIPOS, USOS, ESPECIFICACIONES
REQUISICIONES: CONCEPTO Y USOS.
FICHAS TÉCNICAS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS, DILIGENCIAMIENTO, APLICABILIDAD.
INVENTARIOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, SISTEMAS, PERIODICIDAD, BENEFICIOS, STOCKS.
ALMACENAMIENTO: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, ESPACIOS, CARACTERÍSTICAS.

MANUALES DE PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN.
PROTOCOLOS DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.
EQUIPOS, INSUMOS Y RECURSOS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO: CLASIFICACIÓN, APLICACIÓN, CUIDADOS.
EQUIPOS, HOJA DE VIDA DE EQUIPOS, TÉCNICAS Y PROTOCOLOS.
MANUALES DE FUNCIONAMIENTO: INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN. TÉCNICAS DE USO, TÉCNICAS DE MANTENIMIENTO.
TRABAJO EN EQUIPO: TÉCNICAS, DEFINICIÓN, FUNCIONES, NORMAS, JERARQUÍAS, ORGANIGRAMA, LIDERAZGO. CRONOGRAMAS DE TRABAJO, ORGANIGRAMAS DE TRABAJO, FUNCIONES Y PROTOCOLOS EMPRESARIALES, PLANES DE ACCIÓN.
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, PLANES DE ACCIÓN Y CONTINGENCIA, PROTOCOLOS DE SERVICIOS.
ALMACENAMIENTO: CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS, EQUIPOS, HOJA DE VIDA DE EQUIPOS, TÉCNICAS, PROTOCOLOS, UBICACIÓN, RIESGOS, MEDIDAS DE SEGURIDAD FÍSICA E INDUSTRIAL.
NORMAS DE HIGIENE Y ASEO: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, BENEFICIOS.
NORMAS DE SEGURIDAD DE EQUIPOS: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, BENEFICIOS.
NORMAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y OCUPACIONAL: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, BENEFICIOS.
INVENTARIOS FÍSICOS: DEFINICIÓN, MANEJO, CONTROL, REQUISICIONES, FORMATOS, PROCEDIMIENTOS.
FORMATOS: CLASES, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS DE DILIGENCIAMIENTO.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: REPORTE DE NOVEDADES.
ÁREA DE RECEPCIÓN: DEFINICIÓN, ORGANIGRAMA, ORGANIZACIÓN DEL ÁREA, FUNCIONES Y TAREAS, TURNOS, ENTREGA DE TURNOS.
ESTRATEGIA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOS Y APLICACIONES PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO
PROCEDIMIENTO: DEFINICIÓN, TIPOS, APLICACIÓN EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN DE ALOJAMIENTO.
PROTOCOLOS: ENFOQUE EN VENTA DE SERVICIOS, EN LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y PERSONAL, LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE EN TRES MOMENTOS: LA LLEGADA DEL HUÉSPED Y EL PRIMER CONTACTO, LA ESTANCIA Y LA DESPEDIDA.
PORTAFOLIO DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, SERVICIOS DE LA EMPRESA, TIPOS DE SERVICIOS, TARIFAS,
RESERVAS: CONCEPTO, TIPOS DE RESERVAS, FORMATOS, PROCESOS, HERRAMIENTAS, CONFIRMACIÓN, ANULACIÓN O MODIFICACIÓN DE RESERVAS.
HABITACIONES: TIPOS Y SERVICIOS, BLOQUEO, ASIGNACIÓN Y CRITERIOS, CAMBIOS DE HABITACIÓN.
PRONÓSTICO DE VENTAS: DEFINICIÓN, PORCENTAJES DE OCUPACIÓN, ESTADÍSTICAS.
TARIFAS: CONCEPTO, TIPOS, PLANES DE ALOJAMIENTO, DESCUENTOS, TARIFA PROMEDIO.
CHECK-IN: DEFINICIÓN, PROCEDIMIENTO, REGISTRO: INDIVIDUAL, GRUPO Y EXTRANJEROS.
CHECK-OUT: DEFINICIÓN, PROCEDIMIENTO, TIPOS: INDIVIDUAL, GRUPO Y EXTRANJEROS.
NORMATIVIDAD PARA EXTRANJEROS: DEFINICIÓN, DOCUMENTOS: VISA, PASAPORTE, TARJETA DE TURISMO,
TERMINOLOGÍA: EXTRANJERISMOS COMO ROOMING LIST, WAIT LIST, FORE CAST, OVERBOOKING, BOOKING, AGENT, NO SHOW.
CLUB DE PRODUCTO: ORGANIZACIONES, ASOCIACIONES, ENTIDADES PÚBLICAS, PRIVADAS, MIXTAS, ONG.
MARCAS DE CALIDAD, DINÁMICAS DE SEGMENTOS TURÍSTICOS
CONECTIVIDAD: CONCEPTO, COMPONENTES. SEGURIDAD
CALIDAD: CONCEPTOS, PRINCIPIOS Y SISTEMAS

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RECONOCER CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO.
CLASIFICAR LAS TIPOLOGÍAS DE ALOJAMIENTO.
MOSTRAR RESPETO POR EL ENTORNO Y SUS CARACTERÍSTICAS.
CLASIFICAR MATERIALES, EQUIPOS, INSUMOS Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO
ELABORAR REQUISICIONES SEGÚN NECESIDADES DEL SERVICIO.
INTERPRETAR PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.

RECIBIR PEDIDOS DE PRODUCTOS SEGÚN ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR.
REPORTAR INCONVENIENTES PRESENTADOS EN EL ÁREA DE TRABAJO.
ENTREGAR AL PERSONAL DE SERVICIO LOS SUMINISTROS NECESARIOS.
REALIZAR ACTIVIDADES DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO
UTILIZAR ADECUADAMENTE LOS BLANCOS EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO
IDENTIFICAR LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO.
REGISTRAR PROCESOS DEL ÁREA DE RESERVAS, RECEPCIÓN Y ALOJAMIENTO.
IDENTIFICAR EL REQUERIMIENTO DE LOS EQUIPOS NECESARIOS PARA LA OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD.
INTERPRETAR MANUALES DE FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS.
ALMACENAR EQUIPOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
APLICAR NORMAS DE LIMPIEZA SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD SEGÚN PARÁMETROS LEGALES VIGENTES.
REPORTAR STOCK EXISTENTE DE MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS SEGÚN PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.
REPORTAR INCONSISTENCIAS DE ACUERDO A MANUALES DE PROCEDIMIENTO ESTABLECIDOS.
DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN A NIVEL INTERNO Y EXTERNO.
ANALIZAR CONVENIOS LOCALES, REGIONALES, NACIONALES E INTERNACIONALES.
IDENTIFICA ACTORES ESTRATÉGICOS EN Y PARA EL DESTINO

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA LAS TENDENCIAS DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTOS EN TURISMO RURAL, TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS DE LA DEMANDA.
RECONOCE NORMAS Y PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO.
CARACTERIZA LOS ALOJAMIENTOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS TÉCNICOS Y NORMATIVOS
DETERMINA LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA OPERACIÓN DEL ÁREA DE ACUERDO CON PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN ESTABLECIDO.
ELABORA REQUISICIONES UTILIZANDO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
REPORTA NOVEDADES SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
SELECCIONA EQUIPOS Y ELEMENTOS PARA LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO CON NORMAS Y TÉCNICAS DE SEGURIDAD.
REVISA EQUIPOS ANTES Y DESPUÉS DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES CORROBORANDO SU FUNCIONAMIENTO Y LIMPIEZA DE ACUERDO AL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
REPORTA STOCK DE PRODUCTOS DE ACUERDO CON MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
UTILIZA FORMATOS ESTABLECIDOS DE ACUERDO CON SISTEMA DE CALIDAD
MANTIENE LOS EQUIPOS Y ELEMENTOS EN CONDICIONES DE LIMPIEZA, FUNCIONAMIENTO Y ORDEN, REPORTANDO DEFICIENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
IDENTIFICA DISPONIBILIDAD DE ALOJAMIENTO TENIENDO EN CUENTA REPORTES ESTABLECIDOS.
PRESTA LOS SERVICIOS DE RECEPCIÓN Y RESERVAS.
ATIENDE LAS QUEJAS Y RECLAMOS REALIZANDO LOS REPORTES RESPECTIVOS
REALIZA DIÁLOGOS DE VENTA DE LOS SERVICIOS DEL PORTAFOLIO DE ACUERDO A MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.
REALIZA CORRECTAMENTE CHECK IN Y CHECK OUT GRUPAL E INDIVIDUAL CUMPLIENDO CON LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR EL ALOJAMIENTO.
APLICA TARIFAS, DESCUENTOS Y PLANES, TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS.
RECONOCE SISTEMAS DE RESERVAS Y MANEJA LOS PLANES TARIFARIOS DEL ESTABLECIMIENTO, TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
APLICA LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES CONFORME A NORMAS ESTABLECIDAS
OPTIMIZA LOS PROCESO DE GESTIÓN DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL ENTORNO
GESTIONA ACERCAMIENTOS CON EL SECTOR PÚBLICO, PRIVADO Y MIXTO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN.

PARTICIPA EN EL TRABAJO EN EQUIPO PROPORCIONANDO UN CLIMA LABORAL ACORDE AL SERVICIO. MANTIENE ACTUALIZADO SUS CONOCIMIENTOS TANTO TÉCNICOS COMO LABORALES REFERENTES AL TURISMO RURAL Y AL SECTOR.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	PROFESIONAL Y/O TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y/O PROFESIONAL Y/O TECNÓLOGO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS
Competencias mínimas	FORMULAR, EJECUTAR Y EVALUAR PROYECTOS. TRABAJAR EN EQUIPO ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS AL ÁREA OBJETO DE LA FORMACIÓN HABILIDADES EN LA ADMINISTRACIÓN HOTELERA, INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS CONTABLES Y FINANCIEROS, MANEJO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, MANEJO DE PERSONAL
Experiencia laboral y/o especialización	PROFESIONAL: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADOS CON LA ESPECIALIDAD OBJETO DE FORMACIÓN. TECNÓLOGO: VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADOS CON LA

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	LUZ MARINA ARDILA BARRAGAN	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	null. REGIONAL CAUCA	23/06/2016
Responsable del diseño	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	23/06/2016
Responsable del diseño	GLORIA ASTRID CESPEDES	INSTRUCTORA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	CENTRO DE BIOTECNOLOGIA AGROPECUARIA. REGIONAL CUNDINAMARCA	24/06/2016

Responsable del diseño	ETHEL VEGA ESPINDOLA	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURISTICOS. REGIONAL SANTANDER	24/06/2016
Responsable del diseño	DIANA MORA	ASESORA RED DE HOTELERIA Y TURISMO	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	04/07/2016
Responsable del diseño	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	01/08/2016
Aprobación	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO		CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	01/08/2016

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Emprendedor en prestacion de servicios de alojamientos rurales
- **Código del Programa de Formación:** 63340068
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):** N/A
- **Competencia: Coordinar los recursos para el servicio de habitaciones y zonas comunes de acuerdo con los protocolos del establecimiento**
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
- Establecer suministros y dotación requeridos para la prestación del servicio de alojamiento rural teniendo en cuenta los pronósticos de ocupación y criterios técnicos.
- **Duración de la guía**:52 horas

2. PRESENTACIÓN

Aprendiz, reciba una calurosa bienvenida a la guía correspondiente a la Actividad de Aprendizaje 3: Establecer suministros y dotación.

El propósito es conocer y desarrollo procesos de apropiación de conceptos respecto activos de operación y documentos para la prestación del servicio de habitaciones, en donde por medio de presentaciones y espacios de preguntas y participación de manera responsable se realizarán discusiones respecto a los mismos, para así lograr que cada uno de ustedes se apropien de estos conocimientos que le servirán como herramienta para la toma de decisiones en los alojamientos rurales respecto el establecimiento de suministros y dotación para el servicio.

Por lo anterior, esta guía está diseñada para que por medio de distintas actividades apropie diferentes conceptos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividad de aprendizaje 3

En esta etapa del proceso formativo es importante llevarlo a un momento de reflexión personal. Para hacerlo tenga en cuenta las preguntas:

¿Que entiente por suministro, inventario, fmateriales y equipos?

Nota: este ejercicio tiene como finalidad orientar y motivar en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje preliminar, por tal razón no es calificable. No obstante, es primordial realizarlo.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Actividad Reflexión

Para iniciar la comprensión temática del programa de formación, es importante reconocer en un espacio de interacción común donde reflexione respecto a la siguiente estudio de caso que se presenta a continuación:

Francisco es propietario de un alojamento rural y ha recibido últimamente muchas quejas de los clientes, argumentando las siguientes situaciones:

- Al momento de entrar a la habitación se evidencia objetos en desorden
- En varias ocasiones no hay toallas limpias en la mañana
- En ocasiones no hay papel de baño
- La camarera ingresa a las habitaciones sin verificar si están aun ocupadas por los huéspedes.

Con base en las quejas anteriores en grupos de trabajo responderán y socializarán los siguientes preguntas:

¿Por qué suceden estas eventualidades?
¿Quién es el responsable?
¿Qué consecuencias trae para el hotel?

Recuerde: esta actividad no es calificable, pero es fundamental la participación para el desarrollo de esta.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización)

Presentación de diapositivas sobre el departamento de Ama de llaves

Actividad

Organización en grupos de tres personas, realizando la siguiente actividad

1. **En uno de los alojamientos rurales donde trabaja o que tiene de emprendimiento elabore un organigrama.**
2. **Responda por favor: Quién estará a cargo del departamento de Ama de llaves?**
3. **Cómo vesta equipada la habitación y el baño?**
4. **Cúales materiales necesita para realizar el aseo de la habitación?**

Recuerde: esta actividad es calificable, es fundamental participar en el desarrollo de esta

Postiormente según las instrucciones del instructor envie la actividad al correo.

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

Departamento de Ama de llaves

- Organigrama
- Papeleria utilizada
- Materiales y equipos
- Suministro estándar para cadsa habitación

De acuerdo a las instrucciones del instructor envie la actividad al correo y realice la exposición de su trabajo al resto de compañeros en la clase.

Recuerde: esta actividad es calificable, es fundamental participar en el desarrollo de esta.

AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y MATERIALES REQUERIDOS

Ambiente requerido

- Ambiente de formación apropiado salón de clases.

Materiales de la formación

Lapiceros, papel bond, marcadores
Elementos de lencería (Sábanas, protectores de colchon,funda cobijas,almohada, toallas)
Insumos de aseo (Amonio cuaternario, ambientador, guantes de caucho,escobas, paño para limpiar…)

Materiales elementos de protección personal (guantes, monogafas, tapabocas, gorro o cofia9

Material de apoyo:
- Video: Cadena de valor del turismo.
- Archivo PDFunidad 3 estrategia de diferenciación; presentacion en Power Point.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: **Actividad simulación:** Definición de conceptos.	Contextualiza el los conceptos.	Implementación de la rúbrica TIGRE para la evidencia tipo simulación.
Evidencias de Desempeño **Documento o presentación:** Alistamiento de habitaciones	Aplica los conceptos trabajados de acuerdo a los protocolos establecidos	Implementación de la rúbrica para la evidencia alistamiento.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Activo de operación. Activo que se adquiere para ser utilizado como soporte en las operaciones normales de alojamiento, alimentos y bebidas; se identifica como parte integral del servicio, lo que es diferente a que se adquieran con la intención de ser vendidos o que hagan parte de un proceso de producción. Es propenso al deterioro y su vida útil es corta, esto obliga a considerarlo de naturaleza agotable.

Accesibilidad. Característica que permite en cualquier espacio, ambiente exterior o interior el fácil desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en esos ambientes; incluye la eliminación de barreras físicas, actitudinales y de comunicación.

Amenites. Artículos que se encuentran en la habitación disponibles para el huésped de manera gratuita.

Áreas cerradas. Es toda aquella que tiene puerta y ésta se mantiene cerrada durante la

prestación de los servicios.

Áreas verdes. Aquellas caracterizadas por la presencia notoria y decorativa de vegetación sembrada bien sea a nivel del piso o en jardineras, cuya variedad, volumen y mantenimiento están a cargo de personas asignadas por el establecimiento de alojamiento y hospedaje para tal fin; pueden ser exteriores o interiores, pero en cualquier caso forman parte del conjunto de la edificación.

Bar. Espacio o área física provista de una barra y área de servicio destinada a la preparación o servido de bebidas.

Batería de baño. Conjunto de servicios sanitarios ubicados en un espacio común, que sirven para atender simultáneamente las necesidades de varios usuarios.

Caja de seguridad. Artículo de seguridad diseñado para guardar dinero o elementos de valor, dotado de un mecanismo que abre con una llave o una combinación.

Cliente. Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

Comedor. Espacio del restaurante cuya destinación es para el suministro, consumo y servicio de los alimentos y bebidas expendidos por el establecimiento.

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

Edificación. Receptáculo diseñado y construido con una finalidad, estructura, instalaciones y servicios adecuados a las necesidades de quienes van a ocuparlo.

Formación. Proceso educativo continuo y prolongado, con etapas formales e informales, conducentes a la obtención de títulos y al mejoramiento profesional y personal del individuo.

Habitación. Cualquiera de las unidades de alojamiento en un establecimiento hotelero; consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacios y servicios adicionales según la orientación hacia el mercado que caracterice al establecimiento.

Habitación estándar. Habitación de un solo ambiente que está dotado de una o dos camas.

Habitación júnior suite. Unidad de alojamiento compuesta por una habitación estándar y un salón independiente en el que se pueden alojar más personas en camas adicionales o sofá camas.

Habitación suite. Unidad de alojamiento compuesta por dos habitaciones, un salón con área de recibo y comedor y dos baños; su capacidad máxima debe ser de seis personas.

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

Inventario (*Par Stock*). Número de elementos correspondientes a cada uno de los activos de operación (lencería y vajilla, entre otros) de acuerdo con la capacidad instalada para la prestación de un servicio.

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

Juego de cama. Se compone de la sábana, sobre sábana y funda de almohada.

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

Misceláneos. Artículos que se encuentran en el establecimiento disponibles para la venta.

Piscina. Estructura artificial destinada a almacenar agua con fines recreativos, deportivos, terapéuticos o simple baño. Incluye además del estanque, las instalaciones anexas, como vestuarios, sanitarios, lavamanos, duchas, trampolines, plataformas de salto, casa de máquinas, accesorios en general y áreas complementarias.

Plan de emergencia. Conjunto de medidas y procedimientos tendientes a salvaguardar la vida de las personas y bienes materiales de la empresa, en caso de alguna eventualidad (sismo, inundación, ataque externo, incendio o explosión) y minimizar todas las demás consecuencias directas e indirectas que pudieran derivarse de la eventualidad.

Política de calidad. Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Programa de mantenimiento. Conjunto de uno o más mantenimientos planificados de instalaciones físicas, para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Ministerio De Comercio, Industria y Turismo.
- Norma técnica sectorial Colombiana NTSH-006

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

Autor (es)	**Gdary Lorena Oyola Moreno**	**Instructor**	**Centro de Comercio**	**01/05/2021**

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	**SANDRA ROCIO FONSECA TORRES**	**Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**21/04/2022**	**Conceptos y Temática complementada**

Fecha de Elaboración:
Denominación del Programa de Formación:
Modalidad de Ejecución
Código y versión del Programa:
Nombre del Proyecto
Código del Proyecto
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica

Jun-21
EMPRENDEDOR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTOS RURALES
PRESENCIAL
63340068
Aplicacion de procedimientos y protocolos en servicios de alojamiento rurales del departamento del Quindío
Nombres y Apellidos: Gdary Lorena Oyola Moreno, Sandra Rocio Fonseca Torres

INICIA:24/05/20 TERMINA: 18/12/2021

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 ACTIVID (HOI
						HORAS TRABAJO DIRECTO
Fase	Actividad proyecto Verbo+objeto o producto+condición (actividad para realizar con el producto + condición aplicando la teoría)	**Competencia**	**Resultado**	Act aprendizaje (act apropiación)	**HORAS PROGRAMA**	**100%**
		FORMULAR PROYECTOS DE PRODUCCIÓN BIOTECNOLÓGICA VEGETAL DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.	Retroalimentar el proyecto y la unidad productiva de acuerdo con planeación establecida.	Sensibilizar a los aprendices en la importancia de la planeación estrategica, se les entrega un caso para que ellos lo analicen y realicen una propuesta donde planten posibles soluciones a la problemática tratada.	**8**	**8**
			Participar en la construcción de los componentes de mercado, técnico, organizacional, legal y financiero de la unidad productiva, según el proyecto de la empresa.	Se entregara un estudio de caso donde los aprendices daran cuenta mediante una infografia sobre los componentes del mercado, organización legal y financiera de su unidad productiva.	**8**	**8**
			Registrar la información de las actividades para la creación de unidades productivas, según los procedimientos de la empresa.	Realizar exposición de los pasos que se requieren para la creación de las unidades productivas.	**8**	**8**
			Identificar los productos o servicios para la implementación de la unidad productiva, según diagnóstico del entorno y las necesidades del mercado.	Mediante una lluvia de ideas los aprendices indentificacran las necesidades insatisfechas de su posibles clientes de su entorno.	**6**	**6**
			Revisar la viabilidad de la unidad productiva según indicadores del proyecto empresarial.	Realizar una exposición de los indicadores que se utilizan para determinar la viabilidad de un proyecto empresarial.	**6**	**6** **0**
		Elaborar presupuestos de acuerdo con metodología y guía técnica	Presentar modelos de organización empresarial según la normatividad vigente e intereses de la unidad productiva.	El aprendiz realizará un mapa conceptual con la normatividad vigente trabajada en clase.	**6**	**6**
			Proponer ideas innovadoras en el contexto del emprendimiento según oportunidades de la región y el sector.	El aprendiz de acuerdo con el material de formación y la conceptualizacion de ideas innovadoras presentara una propuesta innovadora de su emprendimiento.	**6**	**6**
			Liderar proyectos transformacionales en áreas de influencia según requerimientos del contexto social y productivo rural.	Se realizara un mapa de tesoros escondidos del territorio donde esta el aprendiz.	**6**	**6**
			Elaborar los componentes del plan de ahorro personal y colectivo de acuerdo con los principios de la educación financiera y presupuestos.	Los aprendices realizaran una exposicion de los diferentes formas de ahorro.	**6**	**6**
			Identificar la tipología de alojamiento teniendo en cuenta las condiciones técnicas y características del entorno.	¿Qué tipos de alojamiento conoce? De acuerdo a las figuras en el espacio en blanco coloque el nombre del tipo de alojamiento que usted considera corresponde la imagen	**8**	**8**
				El aprendiz realizara una infografia (representación de texto e imágenes); donde se mencionen las principales caracteristicas que usted identifica en el tipo de alojamiento asignado.	**8**	**8**
				En esta actividad se propone que el aprendiz lea cada enunciado de la columna izquieda y lo vincule con el tipo de alojamiento ubicado en la columna derecha mediante un la linea.	**8**	**8**
			Desarrollar actividades básicas de servicio de recepción y reservas de acuerdo con protocolos y procedimientos establecidos por la empresa	Se propone como una situación para que el aprendiz mediante el estudio de caso proponga posibles soluciones	**17**	**17**
				El aprendiz realizara una presentación donde propondrá 5 actividades que debe implementar el hotel de la actividad anterior para solucionar los inconvenientes presentados en la prestación del servicio	**17**	**17**
				Con base en la información suministrada por el instructor el aprendiz aplicara el protocolo para reservas elaborá la reserva., el check-in y el check-out.	**18**	**18**
			Establecer suministros y dotación requeridos para la prestación del servicio de alojamiento rural teniendo en cuenta pronóstico de ocupación y criterios técnicos.	La actividad propuesta consiste en responder la siguiente pregunta la cual se socializara en clase. ¿Que entiente por suministro, inventario, ficha técnicas?	**17**	**17**
Ejecución	N/A			Estudio de caso el aprendiz dara respuesta a la situación problemática que se propone	**17**	**17**

AD DE APRENDIZAJE RAS)	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE
HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES		
25%	Técnicas didácticas	ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad	Material CONSUMIBLE (unidades empleadas durante el programa)	Perfil instructor	Criterio de evaluación	Producto (act transferencia)
2	Visita de campo a una de las unidades productivas para conocer el proyecto y las propuestas que se pueden hacer para implementar la unidad.				Entrega los registros de la verificación de la viabilidad y de las actividades para la creación de la unidad productiva, de acuerdo con los requerimientos de la entidad	Identifica conceptos
2	Estudio de casos, Exposición, lluvia de ideas, panel de discusión, juego de roles, talleres, simposios, foro, debate				Describe los componentes del modelo de negocio de acuerdo a la metodología propuesta, según la naturaleza de la unidad productiva.	Observación directa, instrumento de evaluación
2	Estudio de casos, Exposición, lluvia de ideas, panel de discusión, juego de roles, talleres, simposios, foro, debate				Unidad productiva, según necesidad de la unidad productiva y requisitos del ente financiero	Observación directa, instrumento de evaluación
1.5	Trabajo colaborativo por grupos		Guía de aprendizaje, fotocopias, cuaderno, lapicero, hojas de block, marcadores,hojas de papel, linos y blancos		Entrega los registros de la verificación de la viabilidad y de las actividades para la creación de la unidad productiva, de acuerdo con los requerimientos de la entidad	Observación directa, instrumento de evaluación
1.5	Estudio de casos, Exposición, lluvia de ideas, panel de discusión, juego de roles, talleres, simposios, foro, debate				Entrega los registros de la verificación de la viabilidad y de las actividades para la creación de la unidad productiva, de acuerdo con los requerimientos de la entidad	Observación directa, instrumento de evaluación
0	Estudio de casos, Exposición, lluvia de ideas, panel de discusión, juego de roles, talleres, simposios, foro, debate				Entrega los registros de la verificación de la viabilidad y de las actividades para la creación de la unidad productiva, de acuerdo con los requerimientos de la entidad	Observación directa, instrumento de evaluación
1.5	Organizar Exposición por los integrantes de la unidad productiva				Identifica oportunidades para el desarrollo de proyectos que contribuyan al desarrollo del emprendimiento y de la comunidad según requerimientos de las áreas de influencia.	Observación directa, instrumento de evaluación
1.5	Estudio de casos, Exposición, lluvia de ideas, panel de discusión, juego de roles, talleres, simposios, foro, debate				Identifica oportunidades para el desarrollo de proyectos que contribuyan al desarrollo del emprendimiento y de la comunidad según requerimientos de las áreas de influencia.	Observación directa, instrumento de evaluación
1.5	Estudio de casos, Exposición, lluvia de ideas, panel de discusión, juego de roles, talleres, simposios, foro, debate				Responden a los intereses de asociatividad o emprendimiento de la comunidad según normatividad vigente.	Observación directa, instrumento de evaluación
1.5	Estudio de casos, Exposición, lluvia de ideas, panel de discusión, juego de roles, talleres, simposios, foro, debate				Registra los hechos económicos del proyecto de acuerdo con los instrumentos para el registro de ingresos y egresos de un plan de ahorro.	Observación directa, instrumento de evaluación
2						
2						
2	Exposición por grupos, con un tipo de alojamiento asignado				Caracteriza los alojamientos teniendo en cuenta criterios técnicos y normativos	Observación directa, instrumento de evaluación
4.25					ATIENDE LAS QUEJAS Y RECLAMOS REALIZANDO LOS REPORTES RESPECTIVOS	Observación directa
4.25					Presta los servicios de recepción y reservas	Observación directa
4.5	Estudio de casos, Juego de roles: recepcionista- huésped				Realiza correctamente check-in y check- out grupal e individual cumpliendo con las políticas establecidas por el alojamiento. Aplica tarifas descuentos y planes tarifarios del establecimiento, teniendo en cuenta políticas de la organización	Observación directa, instrumento de evaluación
4.25					REPORTA STOCK DE PRODUCTOS DE ACUERDO CON MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ORGA	Observación directa
4.25	Estudio de casos, Exposición, lluvia de ideas, panel de discusión, juego de roles, talleres, simposios, foro, debate	Ambiente de aprendizaje, unidad productiva		Profesional en áreas de negocios, mercadeo, comercialización, administrativas, contabilidad y finanzas y áreas afines.	MANTIENE LOS EQUIPOS Y ELEMENTOS EN CONDICIONES DE LIMPIEZA, FUNCIONAMIENTO Y ORDEN, REPORTANDO DEFICIENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.	Observación directa

OBSERVACIONES

DETERMINA LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA OPERACIÓN DEL ÁREA DE ACUERDO CON PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN ESTABLECIDO. Elabora requisiciones utilizando especificaciones técnicas.	Observación directa, instrumento de evaluación	
OPTIMIZA LOS PROCESO DE GESTIÓN DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL ENTORNO	Observación directa	
REALIZA DIÁLOGOS DE VENTA DE LOS SERVICIOS DEL PORTAFOLIO DE ACUERDO A MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.	Observación directa	
RECONOCE NORMAS Y PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO.	Observación directa	
Identifica los procesos de gestión de acuerdo a la normatividad. UTILIZA FORMATOS ESTABLECIDOS DE ACUERDO CON SISTEMA DE CALIDAD	Observación directa, instrumento de evaluación	
PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD	Observación directa, instrumento de evaluación	
OPTIMIZA LOS PROCESO DE GESTIÓN DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL ENTORNO	Observación directa, instrumento de evaluación	
PARTICIPA EN EL TRABAJO EN EQUIPO PROPORCIONANDO UN CLIMA LABORAL ACORDE AL SERVICIO.	Observación directa	
Identifica los servicios que presta el hotel de acuerdo al portafolio de servicios.	Observación directa, instrumento de evaluación	
Gestiona acercamientos con actores claves del sector público y privado. Identifica los elementos presentes en la cadena de valor del turismo para el subsector alojamientos	Observación directa, instrumento de evaluación	

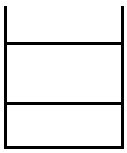
	Simulación a realice el suministro estándar de blancos y linos para las siguientes habitaciones y calcular el par stock de un hotel de con 10 habitaciones 4 habitaciones sencillas, 5 habitaciones dobles y 1 suite.	18	18	4.5	
	Con base en la imagen presentada los aprendices darán respuesta a los siguientes interrogantes: ¿Cuál es el problema de la primera escena ¿Por qué en la segunda escena hay un mejor escenario? ¿Qué puede pasar si no se hace algo al respecto de la primera Escena?	13	13	3.25	
	Se propone que los estudiantes realicen el siguiente cuestionario donde daran respuesta a interrogantes con el proposito de apropiarse de los siguientes contextos: Norma, sotenibiliad, mejora..	13	13	3.25	
	Los aprendices realizaran mediante un cuadro sinoptico los requisitos minimos que deben cumplir los alojamientos rurales y urbanos según el manual	13	13	3.25	
Organizar el servicio de alojamiento de acuerdo con procedimientos técnicos y principios de sostenibilidad.	Mediante una presentación utilizando herramientas tecnologias de información el aprendiz realizara una explicación de los requisitos ambientales, socioculturales y económicos en la NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 002 –ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y	13	13	3.25	Estudio de casos, Exposición, lluvia de ideas, panel de discusión, juego de roles, talleres, simposios, foro, debate
	Con base en la imagen presentada los estudiantes realizaran una reflexión la cual se socializar en la clase.	13	13	3.25	
	Con base en la actividad anterior los aprendices realizaran 5 propuestas para que los personajes logren llegar a la meta.	13	13	3.25	
Desarrollar estrategias de diferenciación y potenciación del alojamiento de acuerdo con características del entorno cultural y natural.	Se realizara un juego de roles donde los aprendices realizaran una descripción a los demás compañeros y estos identificaran a que tipo de alojamiento se refieren.	13	13	3.25	
	En grups de trabajo y mediante una herramienta TIC los aprendices realizaran una identificación de elementos que diferencian su unidad productiva de	13	13	3.25	Estudio de casos, Exposición, lluvia de ideas, panel de discusión, juego de roles, talleres, simposios, foro, debate
	¿Qué comprende por cadena de valor? En una carterela, tablero, hoja de papel escriba en el centro cadena de valor y a los lados coloque cada una de las palabras o frases para optener un concepto que le de respuesta a la pregunta que orienta esta actividad	8	8	2	
	presentada el aprendiz dara respuesta al cuestionario propuesto.	8	8	2	
Proponer mecanismos de articulación con actores de la cadena de valor en turismo considerando oportunidades del entorno y fortalezas de la iniciativa	Con base en la imagen presentada el aprendiz citará ejemplos teniendo presente los siguientes conceptos.Comercializadores de la oferta, operadores de transporte, alojamientos y ocio y negocio.	8	8	2	
	Cuestionario con base en el material de apoyo los aprendices darán respuesta al cuentionario propuesto.	8	8	2	
	Simulación el aprendiz realizara un convenio de servicios con un operador turistico	8	8	2	
	El aprediz escogera una unidad productiva e identificara actores presente en su cadena de valor(Proveedores y/o empresas claves, canales de comercialización, relaciones comerciales).	8	8	2	Estudio de casos, Exposición, lluvia de ideas, panel de discusión, juego de roles, talleres, simposios, foro, debate

		COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.

		Guía de aprendizaje, fotocopias, cuaderno, lapicero, hojas de block, marcadores,hojas de papel, linos y blancos para hoteles

total horas			**TOTAL COMPETENCIAS TÉCNICAS PROGRAMADAS**	**340**	**340**
			Total programa		340

85						
85						



Fecha de Elaboración	fecha en que se el
Denominación del Programa de Formación	denominación del
Código y versión del Programa	código y versión d
Nombre del Proyecto (Si es formación Titulada)	Denominación del
Código del Proyecto (Si es formación Titulada)	código del Proyec
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	nombre y datos d

ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	FASE DE PROYECTO (solo titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR
nombre del Proyecto (Si es formación Titulada)	fase del proyecto a la cual pertenece la actividad de proyecto	competencia a desarrollar durante esa actividad y fase de proyecto	Resultados de aprendizaje asociados a la competencia a desarrollar durante esa actividad y fase de proyecto	formule al actividad de aprendizaje de acuerdo a o citado en la guia de desarrollo curricular

labora la planea

programa com

lel programa co

l Proyecto como

to como aparec

el equipo de ins

DURACIÓN AC APRENDIZAJ
HORAS TRABAJO DIRECTO
horas trabajo directo con el instructor para desarrollar la actividad

t

ción pedagógica
o aparece en el diseño curricular publicado en el aplicativo SOFIA plus- con estado en ejecución
mo aparece en el diseño curricular publicado en el aplicativo SOFIA plus- con estado en ejecución aparece en aplicativo SOFIA plus- con estado en publicado
e en aplicativo SOFIA plus- con estado en publicado
ructores o instructor que elabora la planeación pedagógica

TIVIDAD DE E (HORAS)	CRÉDITOS DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (TD + TI)/48	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS		
HORAS TRABAJO INDEPENDIEN TE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES
horas de trabajo independiente del aprendiz	sume las horas de trabajo directo mas independiente y dividalo en 48	de acuerdo a la actividad formulada describa las didácticas activas que utilizará para su ejecucion	ambiente de aprendizaje para desarrollar la actividad (aula, laboratorio, unidad productiva) si es virtual el ambiente es el LMS dispuesto por el SENA	los materiales estan descritos en el proyecto formativo. Material de formación es todo recurso consumible o utilizable en el proceso de Formación, recuerde citar los materiales adecuados a la modalidad virtual para este tipo de programas	número de instructores para desarrollar la actividad

CRITERIOS DE EVALUACION
criterios de evaluación descritos en el progrma de formación para desarrollar la competencia

DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
cite si la actividad es de producto, de desempeño o de conocimiento, según conceptos establecidos en la guía de diseño curricular (GFPI-G- 08)	Las que considere el Instructor en su Planeación