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)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

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

IDENTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS APLICADOS A LA OPERACIÓN TURÍSTICA LOCAL

- Fase del Proyecto: PLANEACIÓN
- Actividad de Proyecto:

  Aplicar procedimientos técnicos utilizados en la operación turística local.

Competencia

- COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS
- DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y PAQUETES TURÍSTICOS

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Organizar los recursos financieros, humanos y técnicos de acuerdo con la actividad turística diseñada y protocolos establecidos por la organización
  - Operar la actividad turística de acuerdo con requerimientos normativos y plan de acción
  - Asistir al turista en los requerimientos de viaje según protocolos
  - Determinar las oportunidades del mercado turístico de acuerdo con la caracterización

Duración de la Guía 132 horas

2. PRESENTACIÓN

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

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN: Tiempo establecido para la actividad 3 horas

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



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

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

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN:

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

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

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

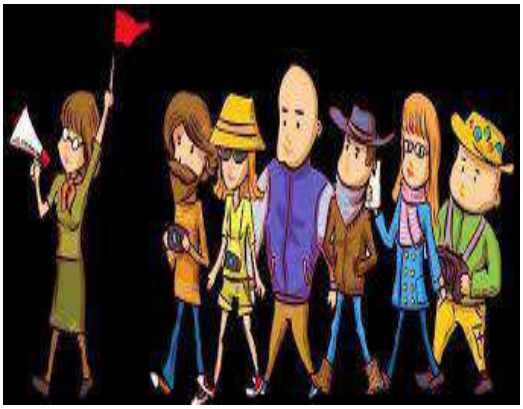
ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN:

- **Acción interpretativa:**

Actividad de aprendizaje **Aplicar procedimientos técnicos utilizados en la operación turística local.**

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

RECURSOS HUMANOS:

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de un juego de roles que ellos crearan y socializarán con sus demás compañeros Perfiles Manuales de funciones Liderazgo Modelos de contratación	 Imagen referenciada de internet

EQUIPOS:

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de un collage de fotos de equipos para la actividad de información turística local: a) Actividad de camping b) Recorrido urbano c) Actividad extrema (elegir entre kayak, escalada, surfing, rápel, espeleología) d) Avistamiento de aves Los aprendices crearán y socializarán con sus demás compañeros Tipos de equipos Tipos de inventarios Descripción del equipo	 Imagen referenciada de internet

CÓDIGOS AEROPORTUARIOS:

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de un juego de emparejamiento de los códigos IATA de los aeropuertos de Colombia y los más representativos a nivel internacional.	 Imagen referenciada de internet

SEGUROS PARA LA OPERACIÓN TURÍSTICA:

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de la presentación de una noticia de actualidad sobre seguros para la actividad de operación turística local que socializaran con sus compañeros Aseguradoras Importancia de los seguros Tipos de seguros	 Imagen referenciada de internet

RECURSOS FINANCIEROS:

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de un juego con billetes didácticos dónde con el monto de dinero asignado deben organizar una actividad turística y determinar en que gastaran el valor asignado. SMLV Pagos a proveedores Otras compras Seguros – pólizas	 Imagen referenciada de internet

PLANES DE ACCIÓN Y CONTINGENCIAS:

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de una historieta que ellos crearan y socializarán con sus demás compañeros :



Imagen referenciada de internet

Planes de acción y sus componentes

Actividades

Estructura del plan de acción

Estructura del plan de contingencia

Contingencia

Líneas de emergencia

Clasificación de las emergencias

Botiquín

Seguros

Afiliaciones

Rutas de evacuación

Equipos de protección personal

Actividades turísticas:

a) Actividad de camping
b) Recorrido urbano
c) Actividad extrema (elegir entre kayak, escalada, surfing, rápel, espeleología)
d) Avistamiento de aves

DOCUMENTOS DE SOPORTE OPERATIVO:

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través del diligenciamiento de formatos para el control operativo en actividades de operación turística local, que entregará el instructor a los aprendices, este formato deberá ser socializado con sus compañeros a través de un crucigrama Recibos de caja – Recibos de pago Formatos de egreso Formato de reservas Voucher TRH – Registro hotelero Tiquetes de ingreso prestadores servicios turísticos. Tiquetes aéreos y terrestres Itinerarios Restricciones prestadores de servicios	 Imagen referenciada de internet

- **Acción Argumentativa:**

Teniendo en cuenta los talleres realizados anteriormente, los aprendices, de forma individual o en equipos de trabajo según instrucciones del instructor responsable de la formación, deberán realizar y participar de un foro que les permita socializar y comentar sobre los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje Aplicar procedimientos técnicos utilizados en la operación turística local, de acuerdo con protocolos establecidos por la organización. Dar respuesta a: Siendo usted el responsable de un grupo cómo manejaría las siguientes situaciones: a. Los turistas no quieren compartir habitación b. Un turista requiere servicios médicos por intoxicación c. El turista llama para recibir indicaciones por pérdida de vuelo.	 **PRIMER FORO SOBRE RECURSOS PARA LA ACTIVIDAD TURÍSTICA LOCAL EN EL QUINDÍO 2020** Imagen referenciada de internet

- **Acción propositiva de conocimiento:**

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

- **Acción propositiva de Producto: MUESTRA ACADÉMICA MAGAZÍN DE TURISMO 2020**

Una vez terminadas las actividades anteriormente descritas los aprendices deberán trabajar de forma individual o en equipo, según instrucciones, en donde realizarán una descripción general de lo aprendido en los talleres anteriormente desarrollados, a través de la creación y presentación de un magazín adecuando su ambiente de aprendizaje, donde cada equipo de trabajo tendrá un stand y presentará su propuesta de magazín[1] Ficha técnica del servicio del producto y/o servicio	  Imagen referenciada de internet

- **Actividad de Transferencia:**

Una vez desarrollada las actividades anteriores los aprendices deberán transferir los conocimientos y las habilidades adquiridas durante todo el proceso formativo, a través de una actividad turística que asignará el instructor responsable de la formación, donde cada aprendiz o grupo de trabajo, según indicaciones, deberá presentar por medio de una ficha técnica los recursos humanos, financieros y técnicos requeridos para su realización	 Imagen referenciada de internet

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

Ambiente requerido

Ambiente de aprendizaje, Aula taller, Ambientes reales de aprendizaje

Material de formación

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

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN:

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Cuestionario	Elabora plan de acción según procedimiento.	**Técnica:** Formulación de preguntas

Evidencias de producto Magazin - ficha técnica **Evidencia de desempeño** Presentación del magazin / ficha técnica	Elabora plan de contingencias a partir de los riesgos de la actividad turística y los procedimientos de atención. Establece el recurso humano para la operación turística conforme con características de grupo, actividades programadas y normativa. Contrata el recurso humano según perfil, asignación de funciones y normativa. Clasifica equipos según actividad turística. Selecciona materiales y equipos para el desarrollo de la actividad turística teniendo en cuenta plan acción. Controla el inventario de equipos con base en ficha y procedimiento técnicos. Presupuesta los recursos financieros para la actividad turística teniendo en cuenta plan de acción, estimación de	**Instrumento:** Cuestionario, foro, mesa redonda, juego interactivo, etc. **Técnica:** Observación directa **Instrumento:** Lista de chequeo con indicadores para desempeño y producto

	personal e inventario de equipos. Calcula el resultado financiero de la actividad según ingresos y gastos. Gestiona el aseguramiento de los turistas según normativa y protocolos de reporte. Alista documentos de soporte operativo conforme de acuerdo con protocolos de la empresa y actividades programadas.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actividades: Son las tareas que deben ser realizadas para lograr los productos intermedios de un proyecto. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Agencias de Viajes: Son las empresas comercializadoras, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a vender planes turísticos. (Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos, Mincomercio)

Agencia de Viajes Operadora: Son las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a operar planes turísticos. (Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos, Mincomercio)

Agencias de Viajes Mayoristas: Son las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a operar planes

Capacidad de Carga: Es el número máximo de personas para el aprovechamiento turístico que una zona puede soportar, asegurando una máxima satisfacción a los visitantes y una mínima repercusión sobre los recursos naturales y culturales. (Ley 1558 de 2012)

Destino Turístico: Espacio físico en el que un visitante pernocta por lo menos una noche. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo, atracciones y recursos turísticos. Tiene límites físicos y administrativos que definen su gestión e imágenes, y percepciones que definen su competitividad en el mercado.
Los destinos locales lo incorporan a varias partes interesadas que a menudo incluyen una comunidad local, y pueden albergar o formar una red para conformar destinos amplios (Organización Mundial del Turismo 2002).

Ejecución Financiera: Se refiere al manejo de entradas y salidas de recursos, de acuerdo con lo planeado en los flujos de caja utilizados para el cálculo de los indicadores financieros que sirven como referente en la evaluación financiera. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

Guía de Turismo: Se considera guía de turismo a la persona natural que presta servicios profesionales en el área de guionaje o Guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientar, conducir, instruir y asistir durante la ejecución del servicio contratado. Se conoce como profesional en el área de Guionaje o Guianza turística en cualquiera de sus modalidades, a la persona que esté inscrita en el Registro Nacional de Turismo, previa obtención de la correspondiente tarjeta profesional como guía de turismo, otorgada por la entidad u organismo que el gobierno designe. (Ley 1558 de 2012)

Planeación: En términos públicos es la orientación adecuada de los recursos procurando el cumplimiento de objetivos de desarrollo económico y social. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

Patrimonio: Conjunto potencial (conocido o desconocido) de los bienes materiales e inmateriales a disposición del hombre y que pueden utilizarse, mediante un proceso de transformación, para satisfacer las necesidades turísticas. (Organización Mundial del Turismo).

Producto Turístico: Es la combinación de atractivos y servicios que se ofrecen en el mercado con el fin de satisfacer las necesidades, requerimientos o deseos de los turistas. (Ley 300 de 1996)

Producto Turístico Experiencial: es capaz de ser multisensorial, responsable, personal, único y cualitativo emocionalmente, así como tener la capacidad de generar conexión a partir de su creación creado en función de los deseos del turista. Es de resaltar que las empresas y los destinos turísticos no pueden crear experiencias, sino productos experienciales que tienen posibilidades de convertirse en experiencias gracias al proceso de creación que han seguido y su interacción con el turista, él único que la termina validando como tal. (Adaptado de García, José Antonio. Productos Turísticos Experienciales).

Registro Nacional de Turismo. Inscripción a la que se encuentran obligados los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia a partir de la Ley 300 de 1996, Este registro será obligatorio para el funcionamiento de dichos prestadores turísticos y deberá actualizarse anualmente.

Sostenibilidad en el Turismo: Atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respaldando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida (Organización Mundial de Turismo, 2004).

Turismo. Conjunto de actividades que realizan las personas –turistas– durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines entre otros de ocio, cultura, salud, eventos, convenciones o negocios. De acuerdo con el desplazamiento de los viajeros, el turismo puede ser:

a) Turismo emisor. El realizado por nacionales en el exterior.

b) Turismo interno. El realizado por los residentes en el territorio económico del país.

c) Turismo receptivo. El realizado por los no residentes, en el territorio económico del país. (Ley 1558 de 2012)

Turismo Náutico: Son Vacaciones activas en contacto con el agua que permiten realizar todo tipo de actividades náuticas en tiempo de ocio: navegación a vela o motor, windsurfing, surf, submarinismo, piragüismo, remo, cruceros, etc., compartiendo la actividad náutica con el disfrute de la naturaleza y la oferta turística y recreativa de las diferentes regiones costeras de nuestro país. (“El Turismo Náutico en España”. SGT 1998 GMM Consultores Turísticos)

Turismo Temático se puede definir como la oferta turística vinculada al tema o motivación de viaje, en donde adquiere una importancia primordial la especialización en una actividad. Algunos ejemplos de turismo temático son: el ecoturismo, turismo cultural, el turismo de congresos y convenciones, turismo de salud, turismo de aventura, etnoturismo entre otros. (Adaptado de: Turi ciencia 2007, segundo congreso de ciencias aplicadas al turismo. Buenos Aires, Argentina.)

Turista: Cualquier persona que viaja a un lugar diferente al de su residencia habitual, que se queda por lo menos una noche en el lugar que visita y cuyo principal motivo de viaje es el ocio, descanso, ocupación del tiempo libre, peregrinaciones, salud, u otra diferente a una actividad en el lugar de destino. También se consideran turistas internacionales los pasajeros de cruceros y los colombianos residentes en el exterior de visita en Colombia. (Ley 1558 de 2012)

Viajes de Familiarización: Viajes de cortesía preparados especialmente para a) agentes de viaje y/o mayoristas, con el objetivo de familiarizarlos con un determinado destino turístico o para facilitar el contacto con los prestadores de servicios locales y estimular de esta forma las negociaciones destinadas a incorporar la oferta del lugar, en la programación de venta de los agentes de viajes; b) para periodistas, con el propósito de que su visita al destino turístico, surjan notas y reportajes periodísticos en los medios de difusión a los cuales representan. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Viajes de Incentivo: Son viajes organizados por las empresas para premiar a sus trabajadores o para generar motivación en el trabajo. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Zona Turística: Corresponde a un espacio físico de extensión variable, con características fisiográficas homogéneas y que cuenta con una unidad paisajística. En su interior se pueden agrupar extensiones territoriales de menor tamaño, denominadas áreas turísticas. La Zona Turística debe contar con infraestructura y servicios de comunicación entre las áreas turísticas que la integran. (Secretaria de Turismo de México)

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICO

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	César Ernesto López Villegas	Instructor – Acompañamiento Pedagógico	Centro de Comercio y Turismo	05 / 03 / 2020
	Jorge Iván Delgado Patiño	Instructor	Centro de Comercio y Turismo	05 / 03 / 2020
	Luis Ángel Hernández Revelo	Instructor	Centro de Comercio y Turismo	05 / 03 / 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Luis Carlos Medina Jorge Iván Delgado Lina Marcela Trejos Rafael Augusto Fernández Viviana María Jaramillo Luis Angel Hernández Lida Patricia Muriel	Instructor	Centro de Comercio y Turismo	01/04/2020	Adecuación de actividades contingencia COVID 19

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.

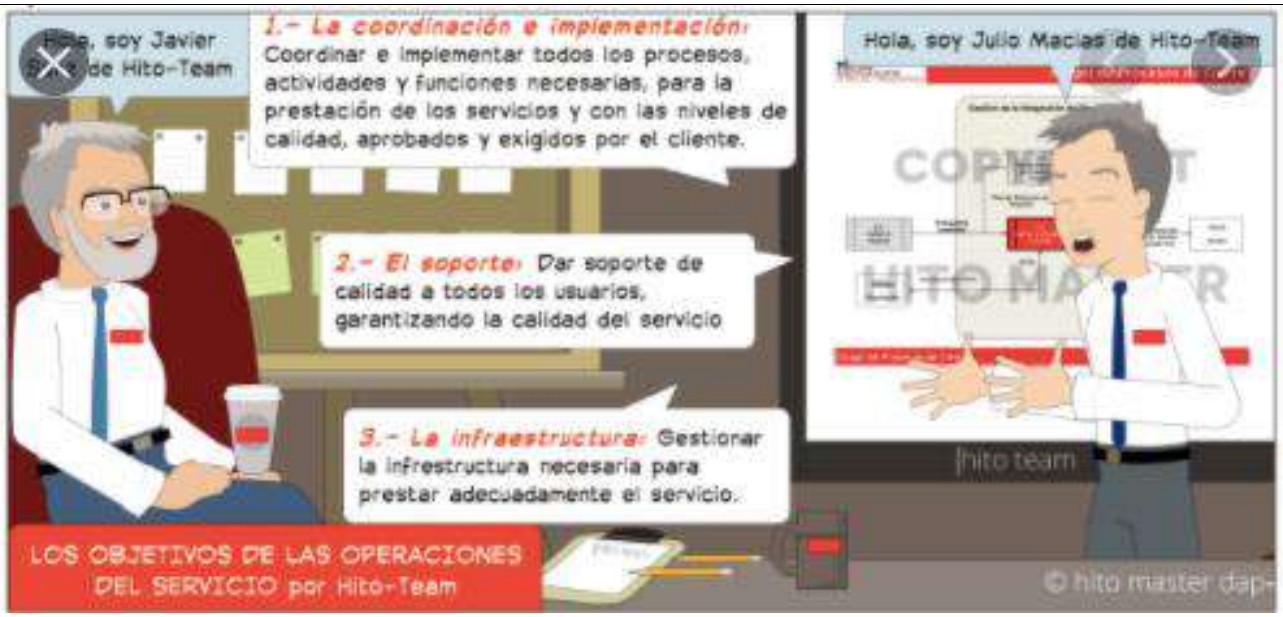


3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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=HCStQSnQqIoxPM:

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, permitiéndole 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 **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.	Aplica formatos para la recolección y administración de información, según la necesidad del evento. 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.	**Técnica:** Formulación Pregunta **Instrumento:** Cuestionario 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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

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

IDENTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS APLICADOS A LA OPERACIÓN TURÍSTICA LOCAL

- Fase del Proyecto: EVALUACIÓN
- Actividad de Proyecto:
  Validar los protocolos establecidos para actividades de operación turística local.

- Competencia
  ASESORÍA A TURISTAS

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

Duración de la Guía 192 horas

2. PRESENTACIÓN

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

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN:

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

<table>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
</tr>
</table>

Video Aclaratorio: https://www.youtube.com/watch?v=tV_Qqg5cEZQ

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

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

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN:

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

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

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

ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN:

Descripción de la actividad:

Acción interpretativa:

Actividad de aprendizaje **Validar propuesta de producto y o servicio por medio del portafolio de servicios**, de acuerdo con protocolos establecidos por la organización.

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

- **MARCA:**

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de la evaluación de su marca (propuesta). Definición de marca Significado de los colores Identidad corporativa	 Imagen referenciada de internet

- **ESTRATEGIAS DE MERCADEO:**

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de establecer las estrategias de mercadeo para su propuesta. Elementos del marketing mix Políticas de promoción turística en Colombia Análisis de la competencia Canales de distribución Redes sociales Políticas de fijación de precios	 Imagen referenciada de internet

- **ESTRATEGIAS DEL MANEJO DE CLIENTES:**

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de una lluvia de ideas, los aprendices propondrán estrategia de manejo de clientes en productos y/o servicios turísticos Elementos del sistema de servucción Comunicación clientes Impacto en la calidad del servicio al cliente	  Imagen referenciada de internet

- **COTIZACIONES Y FACTURACIÓN:** (Archivo Normatividad de facturación, Exenciones pago de impuestos, Medios de pago)

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de ejercicios donde deban realizar cotizaciones y facturas de su producto y/o servicio. Normatividad de facturación Exenciones pago de impuestos Medios de pago	 Imagen referenciada de internet

- **QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA:** (Archivo definición queja, reclamo y sugerencia, formato, acciones de mejora)

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de la presentación por medio de un debate de posibles quejas, reclamos o sugerencias presentadas en la operación del producto y/o servicio y las acciones de mejora.	 Imagen referenciada de internet

- **Acción Argumentativa:**

Teniendo en cuenta los talleres realizados anteriormente, los aprendices, de forma individual o en equipos de trabajo según instrucciones del instructor responsable de la formación, deberán realizar y participar de un foro que les permita socializar y comentar sobre los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje **Validar propuesta de producto y o servicio por medio del portafolio de servicios** ¿Considera qué estructurar una adecuada estrategia de mercadeo fortalece la actividad de la empresa turística? Argumente su respuesta.	 Imagen referenciada de internet

- **Acción propositiva de conocimiento:**

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

- **Acción propositiva de Producto:**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS:

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de la adaptación de su portafolio de servicios.	 Imagen referenciada de internet

- **Actividad de Transferencia:**

Una vez desarrollada las actividades anteriores los aprendices deberán transferir los conocimientos y las habilidades adquiridas durante todo el proceso formativo, correspondiente a la actividad de aprendizaje **Validar propuesta de producto y o servicio por medio del portafolio de servicios,** por medio de una presentación deberá exponer ante sus compañeros la propuesta del portafolio de servicios.	 Imagen referenciada de internet

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

Ambiente requerido

Ambiente de aprendizaje, Aula taller, Ambientes reales de aprendizaje

Material de formación

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

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN: Tiempo establecido para el desarrollo de esta actividad 4 horas

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Cuestionario **Evidencias de Producto:** Portafolio de servicios **Evidencia de desempeño:** Presentación portafolio	Calcula los precios del producto a partir de los costos, análisis de oferta y demanda y márgenes de utilidad esperados conforme a criterios de mercado. Fija precios teniendo en cuenta el producto / servicio, el cliente y el mercado con base en las políticas de la empresa y del sector aplicando métodos para la fijación de precios. Define las estrategias de comercialización del producto turístico teniendo en cuenta los factores establecidos según las técnicas de mercadeo. Selecciona las redes para la promoción de sus servicios de acuerdo con el segmento del mercado. Determina las estrategias a utilizar en redes sociales de acuerdo con portafolio de servicios establecido. Desarrolla contenidos en herramientas tic de acuerdo con criterios técnicos. Establece las ventajas competitivas a partir del análisis comparativo de la competencia. define los objetivos de la estrategia de mercado a partir de elementos y tendencias. Selecciona canal de distribución con base en segmentos a atender y criterios técnicos. selecciona las redes sociales para la promoción de sus servicios de acuerdo con el segmento del mercado.	**Técnica:** Formulación de preguntas **Instrumento:** Cuestionario, foro, mesa redonda, juego interactivo, etc. **Técnica:** Observación directa **Instrumento:** Lista de chequeo

	Determina las estrategias a utilizar en redes sociales de acuerdo con portafolio de servicios. Desarrolla contenidos en herramientas tic de acuerdo con criterios técnicos. Estructura política de precios con base en análisis comparativo de la competencia. construye política de promoción con base en canales seleccionados. Estructura política de comunicación según tipo y objetivo. Establece las estrategias de comunicación y los canales según perfil de clientes. Clasifica clientes según tipología, estrategias de manejo y características. Selecciona técnica de venta de acuerdo con tipo y estrategia de manejo de clientes. Ofrece las actividades turísticas de acuerdo a las necesidades del cliente y el portafolio de servicios. Estructura política de servicio al cliente con base en los elementos de la servucción y la normativa de calidad. Establece comunicación con los clientes según canal y normas de etiqueta. Cotiza productos y servicios turísticos según portafolio de servicios. Vende productos y servicios turísticos utilizando técnicas y estrategias de fidelización.	

	Recibe peticiones según procedimiento técnico.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ESTRATEGIA: En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento

MARCA: Uno de los más frecuentes está vinculado al derecho exclusivo a la utilización de una palabra, frase, imagen o símbolo para identificar un producto o un servicio. La **marca**, en este caso, es aquello que identifica a lo que se ofrece en el mercado.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS: es un documento o una presentación donde una compañía detalla las características de su oferta comercial. Este tipo de portafolio puede dirigirse a potenciales clientes, posibles socios comerciales, proveedores, etc.

SERVUCCIÓN: término que data de la década de los años 90, se basa en la **visión que tienen algunas empresas**, en la que equiparan la producción (fabricación de un producto) con la servucción (fabricación de un servicio).

SEMIÓTICA: Ciencia que estudia los diferentes sistemas de signos que permiten la comunicación entre individuos, sus modos de producción, de funcionamiento y de recepción

VALIDAR: convertir algo en válido, darle fuerza o firmeza

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICO

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

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

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **OPERACIÓN DE ALOJAMIENTOS RURALES**
- Código del Programa de Formación: **633410**
- Nombre del Proyecto: **APLICACIÓN DE PROTOCOLOS EN LAS ÁREAS OPERATIVAS, MEJORANDO LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS EN LOS ALOJAMIENTOS RURALES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.**
- Fase del Proyecto: **Planeación**
- Actividad de Proyecto: **Establecer los protocolos de las áreas de reservas, recepción, habitaciones y alimentos y bebidas de acuerdo a normatividad vigente**
- Competencias:

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

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar

Resultados de aprendizaje
CLASIFICAR SUMINISTROS REQUERIDOS PARA ARREGLO DE HABITACIONES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
PROYECTAR ACTIVIDADES PARA ESTRUCTURAR PLAN DE CONTINGENCIA SEGÚN PROTOCOLOS DE LA EMPRESA.
PROMOCIONAR LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA, DE ACUERDO CON EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y LA DISPONIBILIDAD DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
REALIZAR OPERACIONES DE CAMBIO DE DIVISAS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS LEGALES VIGENTES

- Duración de la Guía 120 Horas

2. PRESENTACIÓN

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

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

ACTIVIDAD 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.

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN

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

Esta propuesta se puede presentar por medio de:

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

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

ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN E INTERPRETACIÓN

PLAN DE CONTINGENCIA	
Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de una historieta que ellos crearan y socializarán con sus demás compañeros: PLAN DE CONTINGENCIA COMPONENTES Y ACTIVIDADES PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS FLUJO DE LA INFORMACIÓN MANUAL DE FUNCIONES ESTRUCTURA DEL PLAN DE CONTINGENCIA	 Imagen referenciada de internet

INVENTARIOS Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de un collage de fotos de equipos para la actividad de recurso para el servicio de habitaciones. INVENTARIO TIPOS DE INVENTARIOS FICHAS TÉCNICAS DE PRODUCTO CLASIFICAR SUMINISTROS NORMA DE HIGIENE Y SEGURIDAD ALMACENAMIENTO REQUISICIONES	 Imagen referenciada de internet
INFORMACIÓN TURÍSTICA Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de la simulación de la venta de un producto o servicio del hotel que será socializado con sus demás compañeros. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN COMUNICACIÓN ASERTIVA TÉCNICAS DE VENTA ETIQUETA Y PROTOCOLO INFORMACIÓN TURÍSTICA	 Imagen referenciada de internet
PORTAFOLIO DE SERVICIOS Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de una consulta de material hotelero, en donde se realice un análisis de un portafolio de servicios donde se realizaran propuestas de mejora al mismo, esta actividad será realizada en sesión de formación. CONTENIDO DEL PORTAFOLIO	 Imagen referenciada de internet

TIPOS DE PORTAFOLIOS DE SERVICIOS PRODUCTO Y SERVICIO NEGOCIACIÓN COTIZACIONES	

ACCIÓN ARGUMENTATIVA:

Del portafolio de servicios asignado por el instructor ¿Qué mejoras propondría para realizar una actualización de ese portafolio de servicios? ***Defina una contingencia posible y real que suceda en un hotel, posteriormente proceda a darle solución.*** ***¿Cuál es la importancia del manejo de los inventarios respecto a la operación del establecimiento hotelero?*** Teniendo en cuenta las actividades realizadas anteriormente, los aprendices, de forma individual o en equipos de trabajo según instrucciones del instructor responsable de la formación, deberán realizar y participar de un foro que les permita socializar y comentar sobre los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de las actividades de aprendizaje ESTABLECER LOS PROTOCOLOS DE LAS ÁREAS DE RESERVAS, RECEPCIÓN, HABITACIONES Y ALIMENTOS Y BEBIDAS DE ACUERDO A NORMATIVIDAD VIGENTE	 Imagen referenciada de internet

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO:

Acorde con los temas y talleres anteriormente socializados (inventarios, requisiciones, portafolio de servicios, protocolo, planes de contingencia), el aprendiz de manera individual y/o en equipos de trabajo, deberá responder preguntas a través de la plataforma en línea Kahoot o el medio que se disponga, dirigida por el instructor responsable de la formación.	 Imagen referenciada de internet

ACCIÓN PROPOSITIVA:

Teniendo en cuenta las actividades y habilidades desarrolladas anteriormente, los aprendices deberán trabajar en una propuesta en grupos de máximo 3 personas del flujo de la información del procedimiento de requisiciones y órdenes de compra de las áreas de recepción, reservas y habitaciones, donde se evidenciará el conocimiento asimilado durante el proceso formativo.	 Imagen referenciada de internet

ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA

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

- **Ambiente Requerido**

Aula- Aula Taller

- Materiales

Materiales de formación	Cantidad de recursos
Resma de papel	8
Marcador recargable Rojo	8
Marcador recargable Negro	8
Tinta para marcador rojo	8
Tinta para marcador negro	8
Sabana	1
Sobre sabana	1
Duvet	1
Plumón	1
Thrown	1

Protector de colchón	1
Almohada	2
protector de almohada	1
Funda almohada	1
toalla cuerpo	1
toalla mano	1
rodapiés	1
toalla facial	1
Detergente liquido X galón	1
Blanqueador x Galon	1
Limpiavidrios multiusos X galón	1
Limpiavidrios x galon	1
Desinfectante amonio cuaternario x galon	1
ambientador desodorizado x galon	1
Atomizadores	5
Wypall x rollo	1
Papel higiénico X 12	1
Escoba	2
Trapero	2
Guantes goma par	2
guantes vinilo x 50 pares	2
Paquete x 10 Bolsa basura 30X30	2

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Cuestionario **Evidencias de Desempeño:** Presentación **Evidencias de Producto:**	PROMUEVE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y DESEOS DE LOS CLIENTES. RECIBE LOS SUMINISTROS SOLICITADOS REPORTANDO LAS NOVEDADES SEGÚN	Cuestionario Lista de chequeo

Propuesta de portafolio de servicio de la empresa objeto de estudio	PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. APLICA PLAN DE CONTINGENCIA ELABORADO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Protocolo. Manual de servicio que define el conjunto de instrucciones o procedimientos, o ambos, establecidos por la organización para atender las interacciones entre el establecimiento y los clientes. Contiene los estándares relacionados con manejo de las comunicaciones, comportamiento y estándares propios de la prestación del servicio.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- El hotelero, Como ser el mejor anfitrión. Bermúdez, Mauricio

- El arte de servir en hoteles y restaurantes. Muñoz Ortiz, Raul

- Como Gerenciar el servicio al cliente, Bernard Katz

- American Hotel and Motel Association: http://www.ahma.com

- International Hotel & restaurant Association (IHRA): http://www.ih_ra.com

- Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education (CHRIE) http://www.chrie.org

- Intercontinental Hotels Group: http://www.ichhotelsgroup.com

- Hilton Hotels: http://www.hilton.com
- Introducción a la industria de la hospitalidad, Foster Dennis L. 1994
- Reglamentación Hotelera, Colombia, corporación Nacional de Turismo. 1978
- Curso de servicios hoteleros, técnicas y organización, Cerra, Javier. 1992
- Administración Hotelera, De la Torre, Francisco. 1982
- Industria de alojamiento en Colombia, Colombia, corporación Nacional de Turismo. 1983
- Hoteles y moteles, administración y funcionamiento, Gay, Williams. 1995.
- El hotelero, Como ser el mejor anfitrión. Bermúdez, Mauricio
- El arte de servir en hoteles y restaurantes. Muñoz Ortiz, Raul
- Como Gerenciar el servicio al cliente, Bernard Katz
- Manual de Capacitación Cotelco, Administración del departamento de Ama de Llaves
- inspección en el área de habitaciones http://www.youtube.com/watch?v=_A184XGcAKQ
- Área de lavandería http://www.youtube.com/watch?v=uBUkNxCQ34g
- http://aventuramuchik.blogspot.com/2009/04/terminologia-hotelera-primera-parte.html,
- http://www.emagister.com/curso-hoteleria-recepcionista-perfil-funciones-2/terminologia-hotelera
- http://es.scribd.com/doc/50493765/Glosario-administracion-hotelera
- Proceso para manejo del kardex http://www.mailxmail.com/curso-estados-financieros-ejercicios-herramientas-auxiliares/kardex-metodos-valoracion-inventarios-1
- www.midiariohotelero.com
- http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

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

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					