PROCESO DIRECCIÓN 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

- 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

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	 Imagen referenciada de internet

Descripción del equipo	

- **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 : 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	 Imagen referenciada de internet

- **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 Ficha técnica del servicio del producto y/o servicio	  Imagen referenciada de internet

Comentado [1]: instructivo DE UN MAGAZIN

- **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 **Evidencias de producto** Magazin - ficha técnica **Evidencia de desempeño** Presentación del magazin / ficha técnica	Elabora plan de acción según procedimiento. 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.	**Técnica:** Formulación de preguntas **Instrumento:** Cuestionario, foro, mesa redonda, juego interactivo, etc. **Técnica:** Observación directa **Instrumento:** Lista de chequeo con indicadores para desempeño y producto

	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 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	Instructor	Centro de Comercio y Turismo	01/04/ 2020	Adecuación de actividades contingencia COVID 19

	Viviana María Jaramillo Luis Angel Hernández Lida Patricia Muriel				

PROCESO DIRECCIÓN 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

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 **EJECUCION**
- Actividad de Proyecto: Ejecutar los eventos de la I.E. y el apoyo al montaje y operación de eventos sociales para hoteles campestres del municipio, a través de las actividades planeadas y la norma técnica legal vigente, Evidencias de desempeño durante el desarrollo de los eventos.

- Competencia: ***Realizar procesos básicos para la prestación del servicio. (equivale a la norma nts 001 del Min comercio, industria y turismo)***
- ***de información HORAS 42***
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Almacenar materiales, productos y/o equipos de acuerdo a las normas
  - Manejar los equipos según protocolos y manuales de funcionamiento de acuerdo con las Especificaciones establecidas por el fabricante.
  -
- Competencia: ***Organizar eventos de acuerdo al portafolio de servicios y al estudio de mercado***
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Realizar las actividades planeadas teniendo en cuenta el protocolo de servicio y las políticas de la organización
  - Cooperar con la ejecución del evento de acuerdo con la planeación y los objetivos Propuestos
  - Acompañar el desarrollo del evento de acuerdo con los requerimientos del cliente.

COMPETENCIA: Atender usuarios de acuerdo a politicas de servicio

- Resultados de aprendjizaje a Alcanzar:

  - Atedner y registrar las sugerencias y reclamaciones requeridas con la atención

de usuarios según politicas de la empresa

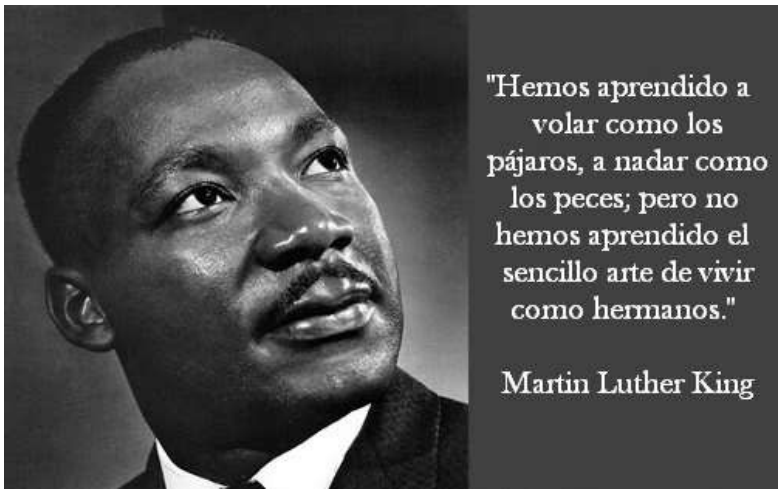
- Facilitar información turistica y local de acuerdo a las necesidades del usuario.

- ***Competencia:*** *comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva*
- ***Resultados de Aprendizaje Alcanzar:***
  - *Leer textos muy breve y sencillos en ingles general y técnicos*
  - *Comunicarse en tareas secillas y habilidades que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.*

- ***Competencia:*** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la Naturaleza en los contextos laboral y social
- ***Resultados de Aprendizaje Alcanzar:***
  - Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.
  - Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
  - Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el Desarrollo Humano Integral.

- Duración de la Guía: 335 horas

2. PRESENTACIÓN



Esta es la fase más larga, compleja y crítica dentro del Ciclo de Vida de un Proyecto. Tal como en un concierto de música clásica, todos los músicos, los patrocinadores, los familiares y el público, todos preparados y atentos, esperando que el director de la orquesta tome la batuta e inicie los movimientos armónicos de sus manos para que comience el espectáculo. Ya estamos listos para enfrentarnos al reto, a estas alturas del juego, tenemos un menú claramente definido y disponemos de todos los ingredientes,

el paso a seguir es comenzar a preparar el banquete. Ahora bien, se convierte desde el punto de vista técnico, en una tarea relativamente sencilla el ejecutar un Proyecto que ha pasado, por la fase definición y la fase inicio (formalización de las reglas de juego). Tan pronto inicia la fase ejecución, pudiéramos (no necesariamente), observar un claro desfase entre las expectativas Funcionales y la ejecución real del Proyecto, desfase que se va achicando a medida que se avance.

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).

3.3.1. Organizar eventos en la IE, sugeridos por el docente líder, teniendo en cuenta las políticas y protocolos establecidos por la organización. Presente con su equipo de trabajo evidencias fotográficas.

Chequear las condiciones locativas del sitio u espacio donde se ejecutará el evento por cada equipo de trabajo, apoyandose en las normas de seguridad de la empresa, normas de seguridad industrial y ocupacional. Socialice en mesa redonda ante el grupo y entregue lista de chequeo diseñada y digenciada por el equipo de trabajo.





1. Diferenciar los tipos de suministros o insumos a utilizar en los procesos logísticos en la organización de eventos teniendo en cuenta las normas de almacenamiento, seguridad y trabajo en equipo. Presente en medio digital el manual de procedimiento básico para el almacenamiento de los suministros en el área de trabajo con su respectivo diagrama de flujo.
2. Aplicar los formatos diseñados en inglés y español para el control de inventario, manejo, requisiciones, defina mediante un diagrama de flujo los procedimientos para llevar a cabo el inventario de equipos e insumos almacenados (inicial, final, físico, virtual y novedades) de suministros, de acuerdo a su plan de negocio. Exponga con su equipo en el desarrollo de la clase con ayudas didácticas y entregue formatos diligenciados en físico.
3. Operar los equipos requeridos en el desarrollo de eventos, aplicando los manuales de funcionamiento, según los programas ofimáticos necesarios en inglés técnico aplicado (terminología). Por equipos de trabajo presente video sobre juego de roles en el manejo de equipos.
4. Analizar información sobre programas deportivos y actividades de recreación, teniendo en cuenta el documento de apoyo suministrado por el docente. Socialice por equipos de trabajo en formación en mesa redonda y entregue los formatos requeridos para la actividad.
5. Consultar sobre motricidad, psicomotricidad y destreza motora utilizando los autores y páginas sugeridas por el docente. Sustente por equipos de trabajo mediante exposición y participe de las representaciones artísticas en la IE. Entregue presentación en medio digital.
6. Analizar cuidadosamente la lectura anexa “cualidades Motrices”, por equipos de trabajo, redacten con sus propias palabras una definición concreta de cada una de los siguientes términos: Fuerza, resistencia, velocidad, flexibilidad, desplazamientos, giros, saltos, lanzamientos y recepción, equilibrio y coordinación, posteriormente realice una simulación de cada cualidad motriz durante el desarrollo de la clase, entregue video.
7. Realizar un diagnóstico inicial de su estado de salud haciendo uso del PAR – Q (Physical Activity Readiness Questionnaire_ (Cuestionario para Inicio de Actividad Física) propuesto por el Colegio Americano de Medicina Deportiva ACSM, con el acompañamiento de la docente. Evalué su peso, talla, IMC (Índice de Masa Corporal), FC Max (Frecuencia Cardiaca Máxima) y nivel de flexibilidad (test de Wells), así como los test para medir sus capacidades físicas tales como: (Cooper y de Ruffier Dickson) de forma práctica en el desarrollo de la clase. Evidencie por medio de videos o fotos.
8. Realizar diferentes ejercicios que mejoren la psicomotricidad fina y gruesa, que ayuden al desenvolvimiento en su actividad laboral, así mismo, aplique

a sus compañeros de manera lúdica en el desarrollo de la clase, entregue fotos o videos.

3.3.2. Acompañar las actividades programadas para el desarrollo del evento en la I.E, cooperando con su ejecución y teniendo en cuenta los parámetos establecidos por la institución e indicaciones dadas por el docente.

Comprender los conceptos básicos sobre etiqueta y protocolo en la colocación de la mesa, mise place y trabajo en equipo, teniendo en cuenta las normas de comportamiento y las orientaciones dadas por el docente. Socialice por equipos de trabajo mediante juego de roles y entregue evidencias fotográficas o video.





Analizar estudio de caso suministrados por el docente, sobre trabajo en equipo, desarrollo humano integral y como estos se integran según el protocolo a la operación del evento. Socialice ante el grupo por equipos de trabajo mediante juego de roles. Entregue por escrito conclusiones de la actividad.

3.3.3. Asistir a los clientes y usuarios en la operación de eventos, resolviendo sus sugerencias y/o reclamos tanto en ingles como en español utilizando la comunicación asertiva.

Consultar los conceptos sobre formulación y resolución de problemas, asertividad y convivencia, aplicados en la operación de eventos según textos sugeridos por el docente. Socialice por equipos de trabajo por medio de dramatizados donde se evidencie cada uno de los aspectos, entregue video.

Registrar en inglés y español las reclamaciones y/o sugerencias atendidas en la organización teniendo en cuenta los protocolos de servicio y la comunicación asertiva. Presente formato diligenciado en físico que permita consolidar y clasificar el tipo de reclamaciones y/o sugerencias presentadas.

Apropiar conceptos sobre turismo, su importancia y características, según su tipología y clasificación, de acuerdo con la legislación legal vigente. Con su equipo de trabajo socialice en mesa redonda y entregue trabajo en medio digital.

Determinar los conceptos sobre infraestructura turística, planta turística, superestructura turística, facilidades turísticas, manejando terminología relaciona al sector, teniendo en cuenta la normatividad legal vigente. Por equipos de trabajo socialice mediante la técnica del mantel y entregue definiciones en medio digital.

3.3.4. Actividades de transferencia del conocimiento

Ejecutar los eventos de la I.E. y del municipio (como apoyo), a través de las actividades planeadas, teniendo en cuenta la norma técnica legal vigente y aplicando los formatos requeridos. Socialice ante el grupo por medio de mesa redonda el desempeño durante el desarrollo de cada uno de ellos, entregue formatos diligenciados en físico y video.

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: Cuestionarios relacionados con los temas en el desarrollo de la guía e acuerdo a cada una de las actividades de aprendizaje. **Evidencias de Desempeño:** 1. Participa en messa redonda sobre	Almacena los mateirales y/o equipos y reporta el inventario de productos en la planilla establecida para su control, de acuerdo al manual de procedimientos de la empresa. Selecciona equipos y elementos de acuerdo a las actividades, cumpliendo normas técnicas de seguridad	**Cuestionario:** Formulacion de Preguntas.

condiciones locativas para el desarrollo del evento. 2. Expone los formtos diseñados en ingles y español para el control de inventarios. 3. Participa del juego de roles sobre los equipos requeridos en el desarrollo de eventos. 4. Participa en mesa redonda sobre programas deportivos y actividades de recreación 5. Presenta exposiciones sobre motricidad, psicomotricidad y destrezas motoras. 6. Participa de la simulación sobre "cualidades motrices". 7. Participa de formas prácticas sobre el diagnostico inicial de su estado de salud aplicando test. 8. Aplica de manera lúdica los ejecercicios que mejoren la psicomotricidad fina y gruesa. 9. Participa del juego de roles sobre etiqueta, protocolo, colocación de la mesa, mise and place y trabajo en equipo utilizando lenguaje técnico en ingles. 10. Participa del dramatizado sobre formulación y resolución de problemas, asertividad y convivencia. 11. Socializa en mesa redonda sobre turismo, su importancia y características, según su	en su utilización y elaboración de inventarios. Organiza equipos y materiales de apoyo en el evento conforme al plan establecido. Aplica técnicas de trabajo en equipo. Acompaña el desarrollo del evento conforme al plan de trabajo y procedimientos de l organización. Atiende al cliente con calidez identificando sus necesidades y brindándole información necesaria siguiendo los protocolos establecidos por la empresa. Resuelve y documenta sugerencias y reclamaciones en los formatos establecidos por l empresa. Sostiene conversaciones con vocabularios básico y técnico aprendido. Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico. Aplica los test de condición física según estándares. Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico. Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico.	**LDCH de desempeño:** Tecnica de observación.

tipología y clasificación. 12. Socializa mediante la técnica del mantel los conceptos cobre infraestructura turística, planta turística, superestructura turística, facilidades turísticas. **Evidencias de Producto** 1. Entrega en medio digital la LDCH diligenciada sobre las condiciones locativas para el desarrollo del evento. 2. Presenta en medio digital elmanual de procedimiento básico para el almacenamiento de los suministros en el área de trabajo con su respectivo diagrama de flujo. 3. Entrega formatos diseñados en eingles y español en físico para control de inventario. 4. Entrega video sobre juego de roles en el manejo de equipos. 5. Entreg formatos requeridos para los problemas deportivos y actividades de recreación. 6. Entrerga en medio digital la presentación sobre motricidad, psicomotricidad y destrezas motora. 7. Entrega video sobre simulación de cualidades motrices. 8. Entreg video o fotos sobre el diagnostico inicial de su	Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo. Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo. Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal. Aplica técnicas y procedmientos orientados al perfeccionameinto de la psicomotricidad frente al los requerimientos de su desempeño laboral. Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento. Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo. Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad. Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas.	**LDCH de producto:** Valoración de productos.

estado de salud utilizando los test. 9. Entrega videos o fotos sobre los diferentes ejercicios que mejoren la psicomotricidad fina y gruesa. 10. Entrega fotografías o video sobre etiqueta y protocolo en la colocación de la mesa, mise and place y trabjo en equipo utilizando lenguajetécnico en ingles y español. 11. Esntrega en medio digital conclusiones sobre trbajo en equipo, desarrollo humano integral. Evidencias fotográficas. 12. Entrga video del dramatizado sobre formulación y resolución de problemas asertividad y convivencia. 13. Presenta formatos diligenciado en medio físico sobrereclamaciones y/o sugerencias atendidas tanto en inlges como en español. 14. Entrega en medio digital conceptos sobre turismo, su importancia y características, según su tipología y clasificación 15. Entrega en medio digital conceptos sobre infraestructura turística, superestructura turística, facilidades turísticas manejando terminología relaciona al setor.		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Condiciones locativas: Gram. [Caso de la declinación] que expresa fundamentalmente la relación de lugar en donde algo está o se realiza. También m. Del contrato de locación o arriendo o relativo a él.

Suministros: Cuando se habla de **suministro** se hace referencia al **acto y consecuencia de suministrar** (es decir, **proveer a alguien de algo que requiere**). El término menciona tanto a la provisión de víveres o utensilios como a los objetos y efectos que se han suministrado.

Insumos: Los insumos son productos que ya han sufrido modificaciones y constituyen un refuerzo para la creación de otros bienes y servicios. Los insumos son necesarios en todos los ámbitos, por lo tanto, el tipo de insumo dependerá del rubro. Algunos ejemplos de insumos son: engranajes, memorias externas, limpiadores, desinfectantes, cartuchos, cuadernos, entre otros.

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.

Manual de funcionamiento: Un **manual** es una publicación que incluye los aspectos fundamentales de una materia. Se trata de una guía que ayuda a entender el **funcionamiento** de algo, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa.

Programa deportivo: Es un **programa** que incluye la participación de toda la población sin distinción del color de la piel, edad o sexo para promover la práctica de actividades físicas.

Actividad de recreación: son aquellas acciones que permiten que una persona se entretenga o se divierta.

Motricidad: Capacidad de mover una parte corporal o su totalidad, siendo éste un conjunto de actos voluntarios e involuntarios coordinados y sincronizados por las diferentes unidades motoras (músculos).

Psicomotricidad: Es una disciplina que, basándose en una concepción integral del sujeto, se ocupa de la interacción que se establece entre el conocimiento, la emoción, el movimiento y de su mayor validez para el desarrollo de la persona, de su corporeidad, así como de su capacidad para expresarse y relacionarse en el mundo que "lo envuelve".

Destreza motora: Capacidad para coordinar los movimientos de las extremidades y/o segmentos del cuerpo para alcanzar una meta específica.

Test: Es una palabra inglesa aceptada por la Real Academia Española (RAE). Este **concepto**

hace referencia a las pruebas destinadas a evaluar conocimientos, aptitudes o funciones. La palabra **test** puede utilizarse como sinónimo de examen.

Mise place: El término **mise** en **place** (pronunciación francesa: [mi zã ˈplas], 'puesto en el lugar', literalmente, o poner en su lugar o colocación), se emplea en gastronomía para definir el conjunto de tareas de organizar y ordenar los ingredientes. También hace referencia a la colocación de la mesa.

PQRS: El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (**PQRS**) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los grupos de interés para tener la oportunidad de fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Petición: Es una solicitud, un pedido que alguien efectúa a otro para lograr alguna concesión, la que puede hacerse en tono de ruego o bajo amenazas o advertencias, pudiendo efectuarse por cualquier medio de comunicación y en forma oral o escrita. Cuando se realiza en un proceso judicial, las peticiones dirigidas al Juez o Tribunal deben reunir determinadas formalidades y realizarse respetando los plazos procesales.

Queja: La palabra queja significa un reclamo, lamento o llamado de atención ante lo que nos disgusta, apena o nos provoca malestar. Puede hacerse contra el sujeto que nos la ha provocado o contra quienes ejercen sobre él autoridad.

Reclamo: Un reclamo es un pedido que se realiza a modo de exigencia, una queja o disconformidad por una demanda insatisfecha, un mal trato, un daño, etcétera.

Sugerencia: Es una propuesta o insinuación sobre un modo de ser o de hacer para que otro la reciba y decida si aceptarla o no.

Glosario turístico: Catálogo alfabetizado de las palabras y expresiones de uno o varios textos que son difíciles de comprender, junto con su significado o algún comentario. En este caso referido al sector turístico.

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 trebajo

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.

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)					