1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA		
1.1 Denominación del Programa:	COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS	
1.2. Código Programa:	621600	
1.3. Versión Programa:	1	
1.4. Vigencia del Programa:	**Fecha inicio programa:** 10/05/2021 **Fecha fin programa:** El programa aún se encuentra vigente	
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	**Etapa Lectiva:**	3120 horas
	Etapa Productiva:	864 horas
	Total:	3984 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Título o certificado que obtendrá	TECNÓLOGO	
1.8 Justificación	La tendencia de los viajes hacia destinos como Colombia, considerados por la Organización Mundial del Turismo como emergentes, ha generado la necesidad inmediata de contar con talento humano suficientemente entrenado, calificado e integral en funciones de control y servicio a huéspedes para las operaciones propias de un establecimiento de Alojamiento. La industria hotelera colombiana ocupa el segundo lugar en aporte de divisas al país, se ha desarrollado satisfactoriamente en las últimas décadas siendo responsable de la generación de inversiones por US$14.055 millones, de acuerdo con datos registrados por el segmento de Comercio, Restaurantes y Hoteles en la Balanza de Pagos del Banco de la República. También es de resaltar que entre 2010 y 2017 se abrieron más de 200 hoteles en el país, de los cuales 123 pertenecen a cadenas hoteleras internacionales. En este sentido, la Tecnología en Coordinación de Servicios Hoteleros, ofrece al sector un perfil de desempeño basado en habilidades de gestión del servicio a clientes, manejo de la operación de la recepción, eventos y servicios complementarios. De igual manera el programa formará personas calificadas y cualificadas para atender los requerimientos operativos de un sector altamente competitivo, con capacidad de análisis, reflexión, actitud de liderazgo, creatividad e innovación en la búsqueda de soluciones a problemas reales, capacidad de adaptación a nuevas situaciones, determinación y perseverancia con disposición hacia el trabajo en equipo, con habilidades para optimizar los recursos con responsabilidad y eficiencia, con valores y principios orientados hacia el respeto por la vida, la biodiversidad y su conservación impactando en el desarrollo sostenible de su región.	
1.9 Sectores a los que se asocia el programa	**Sector económico:**	SERVICIOS
	Sector clase mundial:	
	Sector locomotora:	
2.0 Estrategia metodológica	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas	

2.0 Estrategia metodológica	que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: El instructor - Tutor El entorno Las TIC El trabajo colaborativo

2. PERFIL IDÓNEO DE EGRESO

2.1 PERFIL OCUPACIONAL

2.1.1 NOMBRE DE LA(s) OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR EL EGRESADO

Código del campo ocupacional	Ocupación
6216	Supervisores de servicios de Alojamiento y Hospedaje

2.1.2 PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO

INFORMACION SISTEMATIZADA MANUAL O ELECTRONICAMENTE DE LAS AREAS QUE COORDINA Y EN LAS QUE REALIZA APOYO ADMINISTRATIVO.
PROTOCOLOS DE SERVICIOS PARA ATENCION AL USUARIO.
PROPUESTA DE MANUALES Y PROTOCOLOS DE MANEJO EN AREAS DE RESERVAS, RECEPCION, CAMARERIA, COSTEO DE SERVICIOS Y MANEJO DE PERSONAL.
INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.
INSTRUMENTOS PARA VALORACION DE SERVICIO AL CLIENTE.
APOYO EN EL DISEÑO DE BASES DE DATOS PARA EL AREA DE HOTELERIA.
PROPUESTAS DE CAPACITACION Y CUALIFICACION DEL TALENTO HUMANO.
PROGRAMAS DE INDUCCION Y REINDUCCION DEL PERSONAL.

2.1.3 COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ

Nombre de Norma de Competencia Laboral / Unidad de competencia	Código NCL / UC
APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.	220201501
APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	220601501
Calcular costos de operación de acuerdo con métodos	210303025
COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS	260201072
DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y	240201524
Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.	210201501
Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto	210101071
Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	240201526

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.	230101507
Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.	240201529
IMPLEMENTAR REQUISITOS NORMATIVOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS	220601043
INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.	240202501
Orientar investigación formativa según referentes técnicos	240201064
Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión	210201042
Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico	210301098
Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	240201528
Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	240201530
RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	999999999
Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión	260102013
Supervisar procesos de producción de acuerdo con procedimientos técnicos	220601035
Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información	220501046

2.2 PERFIL PROFESIONAL

2.2.1 Procedimientos/ Habilidades cognitivas, psicomotoras	2.2.2 Conocimientos / Saberes esenciales	2.2.3 Competencias Sociales
ELABORAR PLAN DE COMPRA TENIENDO EN CUENTA REQUERIMIENTOS Y NORMATIVIDAD. VERIFICAR PROCESO DE SELECCION Y CONTRATACION DE PROVEEDORES. DILIGENCIAR ORDENES DE COMPRA DE ACUERDO A REQUERIMIENTOS.	COMPRAS: RESPONSABILIDADES DEL AREA, INVENTARIOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS, PLAN DE COMPRAS. PROVEEDORES: SELECCION, NEGOCIACION, CONTRATACION. ORDEN DE COMPRA: PROCEDIMIENTO, TIPO,	SER RESPONSABLE CON EL MERDIO AMBIENTE.
REALIZAR ACCIONES DE APOYO A LOS PROCESOS DE SELECCION Y ADMINISTRACION DEL PERSONAL. ELABORAR PROGRAMACION DEL PERSONAL DE ACUERDO A NECESIDADES Y NORMATIVIDAD. SUPERVISAR CUMPLIMIENTO DE	TALENTO HUMANO: ADMINISTRACION, PERFILES, FUNCIONES. PROCESOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCION Y CONTRATACION. PROGRAMACION DE PERSONAL DE ACUERDO A NORMATIVIDAD. SUPERVISION: EVALUACION, INCENTIVOS,	EJERCER DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO EN EL MARCO DE LA CONSTITUCION POLITICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.
SUPERVISAR LA PLANEACION Y EJECUCION DE EVENTOS. SUPERVISAR LA ORGANIZACION PARA LA PRODUCCION Y SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCION DE LOS PLANES ESTABLECIDOS EN LAS OPERACIONES PREVISTAS.	PLANEACION, EJECUCION Y CONTROL DEL PRE-EVENTO, EVENTO Y POS-EVENTO. PRODUCCION DE ALIMENTOS: AREA, HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MATERIA PRIMA, BRIGADA Y TECNICAS. SERVICIO A LA MESA: MATERIAL PROFESIONAL, BRIGADA, TECNICAS Y TIPOS DE SERVICIO, COCTELERIA. SUPERVISION Y CONTROL DE PROCEDIMIENTOS DE EVENTOS,	INTERACTUAR EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL DE ACUERDO CON PRINCIPIOS ETICOS PARA LA CONSTRUCCION DE UNA CULTURA DE PAZ. PRACTICAR LA COMUNICACION RECEPTIVA, ASERTIVA Y EXPRESIVA. COMPARTIR EMOCIONES ASERTIVAMENTE. COOPERAR EN LAS ACCIONES LABORALES.

SUPERVISAR LA PLANEACION Y EJECUCION DE EVENTOS. SUPERVISAR LA ORGANIZACION PARA LA PRODUCCION Y SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCION DE LOS PLANES ESTABLECIDOS EN LAS OPERACIONES PREVISTAS.	PLANEACION, EJECUCION Y CONTROL DEL PRE-EVENTO, EVENTO Y POS-EVENTO. PRODUCCION DE ALIMENTOS: AREA, HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MATERIA PRIMA, BRIGADA Y TECNICAS. SERVICIO A LA MESA: MATERIAL PROFESIONAL, BRIGADA, TECNICAS Y TIPOS DE SERVICIO, COCTELERIA. SUPERVISION Y CONTROL DE PROCEDIMIENTOS DE EVENTOS,	

IDENTIFICAR LOS DIFERENTES REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. ELABORAR PLAN DE ACCION PARA LA GESTION DE LA CALIDAD. VERIFICAR EJECUCION DEL PLAN DE ACCION Y PROPONER ACCIONES DE MEJORA.	CALIDAD TURISTICA: CONCEPTO, SOSTENIBILIDAD, REQUISITOS PARA LA CERTIFICACION. PLAN DE ACCION PARA LA GESTION DE LA CALIDAD: COMPONENTES, INDICADORES DE GESTION, INSTRUMENTOS EVALUATIVOS. PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD: FORMATOS, FACTORES DE IMPACTO, MEDICION, TECNICAS DE EVALUACION,	GENERAR HABITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACION DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FISICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

CALCULAR LA CUENTA DEL HUESPED CUMPLIENDO CON LA NORMATIVIDAD Y EL MANEJO DE LAS FORMAS DE PAGO. REALIZAR EL PROCESO DE AUDITORIA NOCTURNA GENERANDO REPORTES PARA EL REGISTRO CONTABLE. ELABORAR ESTADISTICAS DE LOS	MANEJO DE CAJA EN OPERACION HOTELERA CON LA CUENTA HUESPED, APLICANDO NORMATIVIDAD TRIBUTARIA. FORMAS DE PAGO. CONTABILIDAD HOTELERA, AUDITORIA NOCTURNA: PROCEDIMIENTOS Y REPORTES. ESTADISTICA APLICADA.	SER HONESTO EN LAS ACCIONES REALIZADAS EN EL ENTORNO LABORAL Y SOCIAL. RESOLVER PROBLEMAS. SER DILIGENTE EN EL DESARROLLO DE FUNCIONES OPERATIVAS. PREVENIR Y SOLUCIONAR CONFLICTOS.

REALIZAR PROCESOS DEL AREA TENIENDO EN CUENTA DISPONIBILIDAD, TARIFAS Y PROCEDIMIENTOS TECNICOS; APLICANDO TECNICAS DE NEGOCIACION Y ATENCION AL CLIENTE EN ESPAÑOL E INGLES. MANEJAR SOFTWARE HOTELERO PARA LOS PROCESOS DE RESERVA, CHECK IN Y CHECK OUT. SUPERVISAR EL PROCESO DE EJECUCION DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA EL USO	CLASIFICACION Y ORGANIZACION DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE. CONDICIONES TECNICAS DE OPERACION EN CHECK IN Y CHECK OUT. MANEJO DE SOFTWARE HOTELERO. ASIGNACION Y ADMINISTRACION DE RECURSOS NECESARIOS EN EL AREA DE RECEPCION. INGLES APLICADO A LAS OPERACIONES HOTELERAS Y LA INFORMACION TURISTICA.	ESCUCHAR ACTIVAMENTE A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS. EMPLEAR LAS REGLAS DE CORTESIA EN EL TRATO CON LOS DEMAS.

DETERMINAR COSTOS DEPARTAMENTALES. VERIFICAR QUE EL PRECIO DE VENTA SEA EL ADECUADO DE ACUERDO A FACTORES. ANALIZAR REPORTE DE COSTOS DEL AREA.	COSTOS: CONTABILIDAD, SISTEMAS DE COSTEO. PRECIO DE VENTA: DETERMINACION, PRONOSTICO DE VENTAS, PUNTO DE EQUILIBRIO. REPORTE DE COSTOS: COMPONENTES, INFORMACION REQUERIDA PARA LA	SER HONESTO

REALIZAR LA PLANIFICACION Y SUPERVISION DE LAS OPERACIONES DEL AREA DE HABITACIONES. CONTROLAR LA DISPONIBILIDAD Y USO DE RECURSOS REQUERIDOS EN EL AREA DE HABITACIONES.	ORGANIZACION Y PLANIFICACION DE LAS OPERACIONES EN EL AREA DE HABITACIONES. MANEJO DE INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE OPERACION DEL AREA. SUPERVISION Y CONTROL DE LOS	SER RESPONSABLE DE LA EJECUCION DEL TRABAJO DE OTROS. RESPETAR A LOS DEMAS.

2.3 PROYECCIÓN DEL EGRESADO	
2.3.1 En lo laboral	EL EGRESADO DE LA TECNOLOGIA EN COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS PODRA SER EMPLEADO POR HOTELES, ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO, CRUCEROS; OCUPANDO LOS CARGOS DE:  AMA DE LLAVES DE HOTEL.  SUPERVISOR DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE  JEFE DE ALOJAMIENTO  SUPERVISOR DE HABITACIONES  JEFE DE LAVANDERIA HOTEL  SUPERVISOR DE EMPLEADOS DE ASEO Y MANTENIMIENTO HOTEL DESEMPEÑANDO LAS FUNCIONES DE: INSPECCIONAR Y COMUNICAR EL ESTADO DE LAS HABITACIONES Y AREAS PUBLICAS PARA GARANTIZAR LAS NORMAS DE LIMPIEZA Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. DIRIGIR PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. ENTRENAR Y SUPERVISAR EL PERSONAL DEL AREA DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE A CARGO. PLANEAR LOS CRONOGRAMAS DE LIMPIEZA Y PROGRAMACION DE TURNOS DEL PERSONAL A CARGO. SOLICITAR MATERIALES, EQUIPOS Y SUMINISTROS Y APOYAR LA SELECCION Y COMPRA DE LOS MISMOS. PRESENTAR INFORMES O REPORTES DE GESTION ASOCIADOS AL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. REPORTAR Y SOLICITAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. SUPERVISAR Y CONTROLAR LOS INVENTARIOS DEL AREA DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE A CARGO. GENERAR E IMPLEMENTA PLANES DE ACCION Y MEJORAMIENTO A LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS HUESPEDES. REPORTAR LOS OBJETOS OLVIDADOS SEGUN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
2.3.2 En lo empresarial	EL EGRESADO EN EL PROGRAMA TECNOLOGIA EN COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS PODRA DESARROLLAR PROYECTOS PRODUCTIVOS PARA LA CREACION Y MONTAJE DE UNIDADES EMPRESARIALES RELACIONADAS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y COMPLEMENTARIOS ,GENERANDO EMPLEO EN EL SECTOR TURISTICO Y HOTELERO.
2.3.3 En el entorno social	EL EGRESADO DE LA TECNOLOGIA EN COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS PODRA LIDERAR PROCESOS EN SU COMUNIDAD, APORTAR A LA RESOLUCION DE PROBLEMAS Y GENERAR EMPLEO PARA EL SECTOR TURISTICO Y HOTELERO.
2.3.4 En la formación y aprendizaje permanente	EL TECNOLOGO EN COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS PODRA SEGUIR LA CADENA DE FORMACION, EN UNA ESPECIALIZACION TECNOLOGICA RELACIONADA CON LAS AREAS DE COSTOS, EN MARKETING PARA SERVICIOS HOTELEROS, EN DISEÑO Y DESARROLLO DE INVESTIGACIONES DE MERCADO O EN DIAGNOSTICO Y ANALISIS ORGANIZACIONAL PARA UNIDADES PRODUCTIVAS. ASI MISMO PODRA PROFESIONALIZARSE EN PROGRAMAS DE ADMINISTRACION HOTELERA, ADMINISTRACION HOTELERA Y TURISTICA O EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS EN UNA UNIVERSIDAD EN CONVENIO CON EL SENA. PARA ACTUALIZARSE Y CUALIFICAR SU DESEMPEÑO PODRA DESARROLLAR CURSOS DE FORMACION COMPLEMENTARIA Y EVENTOS O ACCIONES DE FORMACION CORTA EN TEMAS DE BILINGÜISMO, SISTEMAS DE DISTRIBUCION GLOBAL DE INFORMACION, LEGISLACION TURISTICA, BUENAS PRACTICAS EN TURISMO SOSTENIBLE, TECNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE, ATENCION A USUARIOS CON DISCAPACIDAD, MARKETING ONLINE DE PRODUCTOS TURISTICOS,

2.3.5 En la innovación y desarrollo tecnológico	EL TECNOLOGO EN COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS PODRA APLICAR SU CREATIVIDAD, INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO PARA LA REINVERSION DE LA OFERTA TURISTICA EN SU REGION Y LA OPTIMIZACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS HOTELEROS.

2.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERFIL DEL EGRESADO

EL EGRESADO DE LA TECNOLOGIA EN COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS DESARROLLARA FUNCIONES DE SUPERVISION, COORDINACION Y CONTROL DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y COMPLEMENTARIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO, CENTROS VACACIONALES Y AFINES; LIDERANDO PROCESOS OPERATIVOS Y DE MANEJO DE PERSONAL A SU CARGO EN EL MARCO DE LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD, SOSTENIBILIDAD Y RESPETO POR LA VIDA.

3. PERFIL IDÓNEO DE INGRESO

3.1 REQUERIMIENTOS

3.1.1 Nivel de competencias a demostrar en el proceso de ingreso por tipo de certificación:

Nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso:	MEDIA ACADÉMICA		
Grado:	11		
Requiere Certificación académica (si/no)	SI		
Requiere Formación para el trabajo y desarrollo humano. (si/no)	NO	**Cuál?**	
		No. Horas	
3.1.2 Edad mínima definida en la ley:	16 años		
3.1.3 Requisitos adicionales:	Acreditar presentación del Examen de Estado de la Educación Media. Obligatorio pruebas de ingreso Fase I y Fase II		

3.1.4 Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente:
(Limitaciones físicas o cognitivas que impiden total o parcialmente el desarrollo de la formación y que estén expresamente descrita y soportadas en normas relacionadas con el desempeño ocupacional y profesional)

De acuerdo con el perfil requerido por el sector productivo se recomienda No tener limitaciones de tipo motriz, sensorial o intelectual moderado en adelante, que impidan total o parcialmente en el desarrollo de la formación

3.2 ASPECTOS ACTITUDINALES, MOTIVACIONALES Y DE INTERÉS

El aspirante a la tecnología en Coordinación de Servicios Hoteleros debe contar con capacidad de análisis, reflexión, actitud de liderazgo, creatividad e innovación en la búsqueda de soluciones a problemas reales, capacidad de adaptación a nuevas situaciones, determinación y perseverancia, dominio del propio idioma, comprensión de frases y expresiones de uso frecuente en una segunda lengua, capacidad de expresarse por escrito y oralmente, facilidad para el manejo de relaciones interpersonales, de trabajo en equipo y de medios tecnológicos, análisis y síntesis de lecturas, adaptación al trabajo bajo presión y supervisión, orientación hacia el servicio,. Igualmente, el aspirante debe demostrar Interés por el sector hotelero, tolerancia, y disponibilidad al cambio, a la colaboración y al diálogo, respeto por la vida, la biodiversidad y su conservación, así como honestidad, compromiso y responsabilidad.

3.3 COMPETENCIAS A EVALUAR EN EL PROCESO DE INGRESO

CLASE	TIPO	COMPETENCIA	INDICADOR	NIVEL ACADEMICO	GRADO	%
Básica	Ingles	Escritura.	Escribo el nombre de lugares y elementos que reconozco en una ilustración.	BÁSICA PRIMARIA	3	1
Básica	Ingles	Escritura.	Respondo brevemente a las preguntas .qué, quién, cuándo y dónde., si se refieren a mi familia, mis a	BÁSICA PRIMARIA	3	1
Básica	Ingles	Escritura.	Escribo información personal en formatos sencillos.	BÁSICA PRIMARIA	3	1
Básica	Ingles	Escritura.	Describo los rasgos personales de gente de mi entorno.	BÁSICA PRIMARIA	5	1
Básica	Ingles	Escritura.	Uso adecuadamente estructuras y patrones gramaticales de uso frecuente.	BÁSICA PRIMARIA	5	2
Básica	Ingles	Escucha.	Entiendo instrucciones para ejecutar acciones cotidianas.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Ingles	Escucha.	Muestro una actitud respetuosa y tolerante cuando escucho a otros.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Ingles	Escucha.	Me apoyo en el lenguaje corporal y gestual del hablante para comprender mejor lo que dice.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Ingles	Escucha.	Utilizo las imágenes e información del contexto de habla para comprender mejor lo que escucho.	MEDIA ACADÉMICA	11	2

Básica	Matematicas	Pensamiento Aleatorio y Sistemas de Datos.	Reconozco cómo diferentes maneras de presentación de información pueden originar distintas interpret	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Matematicas	Pensamiento Aleatorio y Sistemas de Datos.	Interpreto y comparo resultados de estudios con información estadística provenientes de medios de co	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Lenguaje	Comprensión e Interpretación Textual.	Elaboro hipótesis de interpretación atendiendo a la intención comunicativa y al sentido global del t	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Lenguaje	Comprensión e Interpretación Textual.	Asumo una actitud crítica frente a los textos que leo y elaboro, y frente a otros tipos de texto: ex	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Respeto la diversidad de criterios y posiciones ideológicas que surgen en los grupos humanos.	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Utilizo el diálogo y la argumentación para superar enfrentamientos y posiciones antagónicas.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Lenguaje	Medios de Comunicación y otros Sistemas Simbólicos.	Comprendo el papel que cumplen los medios de comunicación masiva en el contexto social, cultural, ec	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Lenguaje	Medios de Comunicación y otros Sistemas Simbólicos.	Produzco textos, empleando lenguaje verbal o no verbal, para exponer mis ideas o para recrear realid	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Matematicas	Pensamiento Aleatorio y Sistemas de Datos.	Interpreto cualitativamente datos referidos a situaciones del entorno escolar.	BÁSICA PRIMARIA	3	2
Básica	Matematicas	Pensamiento Numérico y Sistemas Numericos.	Resuelvo problemas y simplifico cálculos usando propiedades y relaciones de los números reales y de	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Matematicas	Pensamiento Numérico y Sistemas Numericos.	Analizo representaciones decimales de los números reales para diferenciar entre racionales e irracio	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Matematicas	Pensamiento Numérico y Sistemas Numericos.	Establezco relaciones y diferencias entre diferentes notaciones de números reales para decidir sobre	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Intelectual	Creatividad.	Analizo el contexto del problema para determinar variables que se pueden cambiar.	MEDIA ACADÉMICA	11	1

Laboral	Intelectual	Creatividad.	Identifico ideas innovadoras para resolver problemas de variados contextos (sociales, culturales, ec	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Intelectual	Creatividad.	Pongo a prueba las ideas innovadoras mediante mecanismos de observación y contraste.	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Laboral	Intelectual	Creatividad.	Observo una situación cercana a mi entorno (mi casa, mi barrio, mi colegio) y registro información p	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Intelectual	Creatividad.	Analizo las situaciones desde distintos puntos de vista (mis padres, mis amigos, personas conocidas,	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Intelectual	Creatividad.	Identifico los elementos que pueden mejorar una situación dada.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Observo situaciones de diversa clase (culturales, sociales, económicas, laborales, entre otras) e id	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Registro y analizo errores o incidentes críticos en una situación dada.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Identifico los problemas prioritarios según su magnitud e impacto.	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Evalúo las alternativas viables para solucionar el problema.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Observo los problemas que se presentan a mi alrededor (mi casa, mi barrio, mi colegio).	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Relaciono los elementos que componen los problemas identificados.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Identifico las personas afectadas por los problemas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Consulto las posibles soluciones que los afectados proponen para solucionar un problema.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Interpersonal	Comunicación.	Indago los argumentos, evidencias y hechos que llevan a los otros a pensar o expresarse de una deter	MEDIA ACADÉMICA	11	2

Laboral	Interpersonal	Comunicación.	Sustento con argumentos, basados en evidencias, hechos y datos, mis ideas y puntos de vista.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Interpersonal	Comunicación.	Expreso mis ideas de forma verbal o escrita, teniendo en cuenta las características de mi interlocut	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Interpersonal	Comunicación.	Manifiesto mis ideas y puntos de vista de forma que los otros me comprendan.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Identifico las necesidades y expectativas de un grupo o comunidad.	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Identifico las oportunidades y amenazas del entorno (sociales, culturales, económicas, entre otras).	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Reconozco, con la participación del grupo, los problemas colectivos.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Contribuyo para que los miembros del equipo aporten a la solución de los problemas colectivos.	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Identifico las necesidades de mi entorno cercano (casa, barrio, familia).	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Genero relaciones de confianza con otros (pares).	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Reconozco las fortalezas y habilidades de los otros (familiares, pares).	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Identifico actitudes, valores y comportamientos que debo mejorar o cambiar.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Interpersonal	Manejo de Conflictos.	Establezco los intereses comunes y contrapuestos de los miembros de un grupo o comunidad.	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Laboral	Interpersonal	Manejo de Conflictos.	Identifico alternativas para manejar y resolver los conflictos.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Interpersonal	Manejo de Conflictos.	Respeto los acuerdos establecidos colectivamente.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Interpersonal	Trabajo en Equipo.	Interactúo con otros aunque no los conozca previamente, para	MEDIA ACADÉMICA	11	2

			enfrentar una tarea o situación.			
Laboral	Interpersonal	Trabajo en Equipo.	Defino con los otros las estrategias de acción favorables para el equipo.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Contribuyo a que los conflictos entre personas y entre grupos se manejen de manera pacífica y constr	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Utilizo distintas formas de expresión para promover y defender los derechos humanos en mi contexto e	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Identifico dilemas de la vida en las que entran en conflicto el bien general y el bien particular; a	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Argumento y debato sobre dilemas de la vida en los que entran en conflicto el bien general y el bien	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Comprendo la importancia de la defensa del medio ambiente, tanto en el nivel local como global, y pa	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Interpersonal	Trabajo en Equipo.	Asigno y asumo roles y responsabilidades de acuerdo con las aptitudes de los miembros del equipo.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Organizacional	Gestión de la Información.	Identifico fuentes de información para obtener datos relevantes y confiables.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Organizacional	Gestión de la Información.	Selecciono las fuentes de información, físicas o virtuales, con base en criterios de relevancia, con	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Organizacional	Gestión de la Información.	Utilizo aplicaciones informáticas para el registro y sistematización de la información.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Organizacional	Gestión de la Información.	Opero herramientas informáticas para construir y manejar bases de datos con la información recolecta	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Organizacional	Gestión y Manejo de Recursos.	Selecciono los materiales que requiero para el desarrollo de una tarea o acción.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1

Laboral	Organizacional	Gestión y Manejo de Recursos.	Evito el desperdicio de los materiales que están a mi alrededor (mi casa, mi salón de clases, labora	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Organizacional	Gestión y Manejo de Recursos.	Comparto con otros los recursos escasos.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Identifico las necesidades, expectativas e inquietudes de los otros.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Reconozco los resultados y el impacto de mis acciones sobre los otros.	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Oriento mis acciones para satisfacer los requerimientos y necesidades de los otros en los contextos	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Establezco acuerdos para atender las solicitudes de los otros.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Respondo a los requerimientos de los otros, a tiempo y con base en los acuerdos definidos.	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Atiendo con actitud positiva las solicitudes de los otros (padres, pares, docentes).	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Busco mejorar mi forma de relacionarme con otros con base en sus apreciaciones.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Personal	Dominio Personal.	Reconozco mis fortalezas y debilidades frente a mi proyecto personal.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Personal	Dominio Personal.	Defino un plan de mejoramiento personal.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Personal	Dominio Personal.	Verifico el avance de mi proyecto de vida.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Personal	Orientación Ética.	Identifico los comportamientos apropiados para cada situación.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Personal	Orientación Ética.	Oriento mis actuaciones al logro de objetivos.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Personal	Orientación Ética.	Actúo por iniciativa personal más que por presión externa.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Personal	Orientación Ética.	Promuevo el cumplimiento de normas y disposiciones en un espacio dado.	MEDIA ACADÉMICA	11	1

Laboral	Personal	Orientación Ética.	Cuido y manejo los recursos y bienes ajenos siguiendo normas y disposiciones definidas.	MEDIA ACADÉMICA	11	1

3.4 DOTACIÓN MÍNIMA DE AMBIENTES DE APRENDIZAJE PARA LA COMPETENCIA DE	
3.4.1 Caracterización de ambiente mínimo	Para el desarrollo del programa de formación se requieren Ambientes Físicos de Aprendizaje que dispongan de por lo menos 20 mts2 de área, óptima ventilación e Iluminación y conexiones eléctricas de acuerdo con cada competencia (CIRCULAR 0143 DE 2018), así: 1. Aula 2. Taller de habitaciones, taller de recepción, producción y servicio de alimentos y bebidas; cada uno dotado según fichas técnicas, 3. Biblioteca y 4. Campo Deportivo.
3.4.2 Maquinaria y Equipo Especializado	N/A
3.4.3 Software Especializado	Se requiere Software PMS (Property Management System) con las funcionalidades de: Reservas, Front Desk, Caja, Auditoria, Ama de llaves, Eventos y ventas, Informes y reportes, Parametrización de módulos- (configuración de servicios), Inventarios y Gestión de relación con clientes (CRM).
3.4.4 Herramientas Especializadas	N/A
3.4.5 Simuladores específicos del entorno	N/A
3.4.6 Muebles colaborativos	Sillas ergonómicas, Mesas de apoyo para escritura, Tablero en acrílico.
3.4.7 Tecnologías de la información y las comunicaciones	Computadores con conexión a internet. Tabletas con conexión a internet Video beam, pantallas de proyección, televisor o tablero digital.
3.4.8 Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente:	Señalización de seguridad. Extintores. Punto Ecológico, recipientes para la separación de residuos. Superficie de trabajo, pisos, paredes, techo seguras.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220201501

4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES (QUÍMICA)
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2. CORRELACIONAR LOS PRINCIPIOS Y LEYES DE LA QUÍMICA CON LA REALIDAD PRODUCTIVA Y SOCIAL
4. PLANTEAR ALTERNATIVAS DE MEJORAMIENTO A SITUACIONES ESPECÍFICAS DE SU ENTORNO PRODUCTIVO Y
1. DESCRIBIR LOS FENÓMENOS Y PRINCIPIOS DE LA QUÍMICA A PARTIR DEL ANÁLISIS DE SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
3. APLICAR LEYES Y PRINCIPIOS DE LA QUÍMICA EN SITUACIONES CONCRETAS DE SU ENTORNO

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LOS FENÓMENOS QUÍMICOS DE SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
CONCEPTUALIZAR LOS PRINCIPIOS QUE FUNDAMENTAN LOS FENÓMENOS QUÍMICOS DE SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
CLASIFICAR LOS FENÓMENOS IDENTIFICADOS EN SU CONTEXTO SEGÚN SU NATURALEZA.
INTERPRETAR LOS FENÓMENOS TENIENDO EN CUENTA LOS PRINCIPIOS QUÍMICOS DE SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
REALIZAR CÁLCULOS DE CONVERSIONES Y ESTEQUIOMETRIA APLICADAS A LAS DIFERENTES REACCIONES Y SOLUCIONES QUÍMICAS
MEDIR DIFERENTES PROPIEDADES DE LA MATERIA DE ACUERDO CON SU ESTADO
PREPARAR SOLUCIONES QUÍMICAS BÁSICAS APLICADAS A SU CONTEXTO PRODUCTIVO.
IDENTIFICAR REACCIONES QUÍMICAS PRESENTES EN SU CONTEXTO PRODUCTIVO
APLICAR LOS PRINCIPIOS DE LA QUÍMICA APLICADOS A SITUACIONES REALES DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL
ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LAS SITUACIONES REALES DE SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
ESTABLECER OPORTUNIDADES DE MEJORA A LAS ACTIVIDADES EXPERIMENTALES REALIZADAS DENTRO DEL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

CIENCIA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASIFICACIÓN.
TEORÍA, LEY PRINCIPIO Y FENÓMENO: CONCEPTO.
QUÍMICA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN.

PRINCIPIOS Y CONCEPTOS DE LA QUÍMICA

MATERIA: CONCEPTO, NATURALEZA, CLASIFICACIÓN (ELEMENTO, COMPUESTO, SUSTANCIA, MEZCLA, SOLUCIÓN), ESTADO DE LA MATERIA (SÓLIDO, LÍQUIDO, GASEOSO), PROPIEDADES FÍSICAS Y QUÍMICAS DE LA MATERIA (MASA, VOLUMEN, TEMPERATURA, DENSIDAD, LONGITUD).
MEDICIÓN UNIDADES: SISTEMA INTERNACIONAL (SI), CONVERSIÓN DE UNIDADES, ESCALAS DE TEMPERATURA, NOTACIÓN CIENTÍFICA, CIFRAS SIGNIFICATIVAS.
ÁTOMOS: ESTRUCTURA ACTUAL, MOLÉCULAS, IONES, ESTRUCTURA DEL ÁTOMO, NÚMERO ATÓMICO, MASA ATÓMICA.
TABLA PERIÓDICA: CONCEPTO, ESTRUCTURA, PERIODOS, GRUPOS, FAMILIAS.
ELEMENTO QUÍMICO: CONCEPTO, PROPIEDADES, CLASIFICACIÓN.

COMPUESTOS: CONCEPTO, ENLACES QUÍMICOS (CONCEPTO, CLASIFICACIÓN), FORMULAS QUÍMICAS (CONCEPTO, TIPOS)
MEZCLA: CONCEPTO, TIPOS Y SEPARACIÓN.
SOLUCIONES: CONCEPTO, PREPARACIÓN, UNIDADES DE CONCENTRACIÓN
FUNCIONES QUÍMICAS: ÓXIDO, ACIDO, HIDRÓXIDO- BASE, SAL, HIDRURO; CONCEPTOS Y CARACTERÍSTICAS.
NOMENCLATURA DE LOS COMPUESTOS: CONCEPTO, TIPOS.
ECUACIONES QUÍMICAS: MANEJO, MÉTODOS DE BALANCEO.
REACTIVOS QUÍMICOS (CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, ROTULACIÓN, FICHAS DE SEGURIDAD)
REACCIONES QUÍMICAS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN.
ESTEQUIOMETRIA: CONCEPTO, CÁLCULOS, ECUACIONES, LEYES.
QUÍMICA ORGÁNICA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPUESTO ORGÁNICO (CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, GRUPOS FUNCIONALES, FUENTE INDUSTRIAL).
BIOQUÍMICA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, IMPORTANCIA Y APLICACIONES, CARBOHIDRATOS, LÍPIDOS, PROTEÍNAS, AMINOÁCIDOS, ÁCIDOS NUCLEICOS, VITAMINAS.
METABOLISMO DE LÍPIDOS CARBOHIDRATOS Y PROTEÍNAS.

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.

FENÓMENOS

CAMBIOS DE ESTADO DE LA MATERIA (SÓLIDO, LÍQUIDO, GASEOSO).
APLICACIÓN COTIDIANA DE LA QUÍMICA: FENÓMENOS EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
DISTRIBUCIÓN DE LOS ELEMENTOS EN LA CORTEZA TERRESTRE Y EN LOS SERES VIVOS: ELEMENTOS ESENCIALES EN LOS SERES VIVOS, QUÍMICA DE LA ATMOSFERA.
SEPARACIÓN DE MEZCLAS
TRANSFORMACIÓN DE LA MATERIA MEDIANTE REACCIONES QUÍMICAS
PROCESOS METABÓLICOS

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA LAS TRANSFORMACIONES QUÍMICAS QUE SE PRESENTAN EN SU CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO, SEGÚN SU NATURALEZA.
ARGUMENTA LOS DIFERENTES FENÓMENOS Y PRINCIPIOS QUÍMICOS QUE SE PRESENTAN EN SU ENTORNO SOCIAL Y PRODUCTIVO
APROPIA LOS CONCEPTOS Y PRINCIPIOS QUÍMICOS PRESENTES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
ESTABLECE LAS VARIABLES QUE INFLUYEN EN LOS DIFERENTES FENÓMENOS QUÍMICOS DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS LEYES Y TEORÍAS.
SIGUE INSTRUCCIONES PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES EXPERIMENTALES TENIENDO EN CUENTA ASPECTOS TÉCNICOS Y DE SEGURIDAD.
MANIPULA INSTRUMENTOS PARA LA REALIZACIÓN DE MEDICIONES INVOLUCRADAS EN SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
EFECTÚA CÁLCULOS Y/O GRÁFICAS PARA REPORTAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EXPERIMENTACIÓN.
INTERPRETA LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EXPERIMENTACIÓN REFERENTE A LOS PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS QUÍMICOS.
IDENTIFICA ACCIONES DE MEJORA APLICANDO LOS PRINCIPIOS DE LA QUÍMICA SEGÚN SU CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL EN QUÍMICA, INGENIERÍA QUÍMICA, LICENCIADO EN QUÍMICA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA OBJETO DEL DESEMPEÑO.
EXPERIENCIA DOCENTE MÍNIMA DE 12 MESES.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220601501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
1. ANALIZAR LAS ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES (ATEL) DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y EL ENTORNO SOCIAL.
3. REALIZAR SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO AL DESARROLLO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y SST, SEGÚN EL ÁREA DE DESEMPEÑO.
2.IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA EL MANEJO AMBIENTAL Y EL CONTROL DE LA SST, DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE TRABAJO, COLABORATIVO, COOPERATIVO Y COORDINADO EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

DIFERENCIAR LOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES ASOCIADOS A SU ENTORNO LABORAL Y SOCIAL.
EXAMINAR LAS ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS PARA EL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y LOS ATEL.
REVISAR LA POLÍTICA AMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

IDENTIFICAR LAS CLASES DE PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST ESTABLECIDOS PARA LA INTERVENCIÓN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y LOS RIESGOS DE SST.
LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST, ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
ORIENTAR AL EQUIPO DE TRABAJO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST.
MONITOREAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE SU CONTEXTO, ESTABLECIDAS EN LOS PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST.
CONFIRMAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST.
CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN DEL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES AMBIENTALES Y SST.
PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES AMBIENTALES Y ATEL.
APOYAR LA GESTIÓN DE ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
RECOMENDAR ACCIONES TENDIENTES A MEJORAR LA GESTIÓN AMBIENTAL Y LA SST.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

MEDIO AMBIENTE: CONCEPTO, COMPONENTES, CONSERVACIÓN, ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, NORMATIVIDAD BÁSICA LEGAL.
ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES SEGÚN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO, PROBLEMÁTICA AMBIENTAL ASOCIADA Y LEGISLACIÓN APLICABLE
IMPACTOS AMBIENTALES: CONCEPTO, CLASES, MEDIDAS DE MANEJO AMBIENTAL.
POLÍTICAS AMBIENTALES Y DE SST: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ALCANCE Y CLASES.
PLANES DE MANEJO Y GESTIÓN AMBIENTAL: OBJETO, APLICACIÓN Y ESTRUCTURA.
PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN DE SST: OBJETO, APLICACIÓN Y ESTRUCTURA.
SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTOS GENERALES Y MARCO BÁSICO LEGAL, DERECHOS Y DEBERES.
DIRECTRICES Y REQUISITOS INTERNOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL, REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO, PROGRAMAS, POLÍTICA DE SEGURIDAD SALUD EN EL TRABAJO Y POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.
PELIGROS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROPIOS DEL SECTOR ECONÓMICO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES, EFECTOS A LA SALUD, MECANISMOS DE CONTROL Y NORMATIVIDAD.
LESIONES Y ENFERMEDADES PROPIAS DEL SECTOR ECONÓMICO: CONCEPTOS, CLASES, CAUSAS Y CARACTERÍSTICAS.
CONSECUENCIAS DE LOS ACTOS ESTÁNDAR Y SUB ESTÁNDAR EN EL AMBIENTE LABORAL: CONCEPTO Y CONSECUENCIAS.
MEDIDAS DE MANEJO AMBIENTAL: CONCEPTO, PREVENCIÓN, CONTROL Y MITIGACIÓN, ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN.
PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS: CONCEPTO, CLASES, OBJETO, ALCANCE Y ESTRUCTURA BÁSICA.
DIRECTRICES Y REQUISITOS INTERNOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL, REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO, PROGRAMAS, POLÍTICA DE SEGURIDAD SALUD EN EL TRABAJO Y POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.
MONITOREO Y SEGUIMIENTO: CONCEPTO, MÉTODOS Y DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.
EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO A LOS PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST: CONCEPTO, CLASES Y CARACTERÍSTICAS.
NORMATIVIDAD: REPORTE E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LABORALES.
SOSTENIBILIDAD EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO: CONSERVACIÓN USO Y MANEJO DE LOS RECURSOS.
ESTRATEGIAS DE TRABAJO COLABORATIVO, COOPERATIVO Y COORDINADO: CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS.
COMITÉS AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

INTERPRETA EL CONTEXTO AMBIENTAL Y DE SST, ASOCIADO A SU ENTORNO LABORAL Y SOCIAL ACORDE CON LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
RELACIONA LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE SOBRE MEDIO AMBIENTE Y SST CON LOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, GROS Y RIESGOS QUE SE PRESENTAN EN SU AMBIENTE DE TRABAJO SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO LABORAL.
ANALIZA LOS PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST PARA LA APLICACIÓN DE LOS CONTROLES DE IMPACTO AMBIENTAL ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
PARTICIPA EN EL DESARROLLO DE ACCIONES ORIENTADAS AL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y LA DISMINUCIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
DETERMINA ACCIONES PARA ORIENTAR A SU EQUIPO DE TRABAJO EN LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
IMPLEMENTA ACCIONES COORDINADAS PARA EL MONITOREO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST SEGÚN SU ÁREA DE DESEMPEÑO.
FOMENTA LA CULTURA AMBIENTAL RESPONSABLE, EL DESARROLLO SUSTENTABLE Y EL AUTOCUIDADO EN SU CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO DE ACUERDO CON LA INTEGRACIÓN DE LOS DIFERENTES ACTORES RELACIONADOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL CIENCIAS DE LA SALUD OCUPACIONAL.
ALTERNATIVA 2: PROFESIONAL EN CIENCIAS NATURALES O EDUCACIÓN AMBIENTAL CON EXPERIENCIA EN PEDAGOGÍA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

EN PROCESOS DE FORMACIÓN O ACTIVIDADES LABORALES DE VEINTICUATRO (24) MESES EN EL ÁREA DE DESARROLLO HUMANO CON ENFOQUE BASADO EN COMPETENCIAS LABORALES

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Calcular costos de operación de acuerdo con métodos
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210303025

4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	CÁLCULO DE COSTOS DE LA OPERACIÓN HOTELERA
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	144 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2, ESTABLECER PRECIOS DE VENTA PRODUCTOS Y SERVICIOS HOTELEROS DE ACUERDO CON LA VALORACIÓN DE COSTOS, MÉTODO Y MARGEN DE RENTABILIDAD.
1. COSTEAR PRODUCTOS Y SERVICIOS HOTELEROS DE ACUERDO CON MÉTODO Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
3. CONTROLAR LOS COSTOS DEPARTAMENTALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y PORCENTAJES

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA1
DIFERENCIAR COSTOS Y GASTOS.
IDENTIFICAR LOS FACTORES DE COSTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS HOTELEROS.
CLASIFICAR LOS ELEMENTOS DEL COSTO.
APLICAR SISTEMA DE COSTO.
REALIZAR COMPARATIVO ENTRE EL COSTO HISTÓRICO Y COSTO REAL.
ELABORAR REPORTES DE COSTO.
RA2
RECONOCER LOS COMPONENTES DEL PRONÓSTICO DE VENTA.
RECONOCER LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL SECTOR HOTELERO.
ESTABLECER EL PORCENTAJE DE COSTO PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA INDUSTRIA HOTELERA.
RECONOCER LOS ELEMENTOS DEL PRECIO DE VENTA.
APLICAR MÉTODOS DE ESTIMACIÓN DE PRECIO DE VENTA.
ESTIMAR PRECIOS DE VENTA.
RA3
VERIFICAR LA DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN DE COSTO DE CADA CENTRO DE COSTO.
CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN DE COSTOS.
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE COSTOS DEL DEPARTAMENTO.
APLICAR LA METODOLOGÍA USALI COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.
ELABORAR INFORMES DE COSTO.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA1
CONTABILIDAD DE COSTOS: CONCEPTO, OBJETIVOS, IMPORTANCIA.
COSTO: CONCEPTO, CLASES, ELEMENTOS, HISTÓRICO, REALES Y ESTIMADOS, COSTO ESTÁNDAR, REPORTES DIARIOS.
GASTO: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.
CENTRO DE COSTO: CONCEPTO.
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO: CONCEPTO, ELEMENTOS, CÁLCULO, DEPRECIACIÓN Y PRORRATEO.
INDICADORES DE GESTIÓN: CONCEPTO Y TIPOS.
OBLIGACIONES SALARIALES: SEGURIDAD SOCIAL, PRESTACIONES SOCIALES, BONIFICACIONES, COMISIONES, VIÁTICOS, NORMATIVA, MÉTODO DE CÁLCULO Y LIQUIDACIÓN DE NÓMINA.
ESTÁNDARES DE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE OPERACIÓN: DEFINICIÓN, DETERMINACIÓN Y COSTO DE

AL SECTOR HOTELERO. (AMENITIES, LENCERÍA, PERSONAL, LAVANDERÍA, ALIMENTOS Y BEBIDAS, SERVICIOS PÚBLICOS, MATERIAS PRIMAS)
HERRAMIENTAS PARA EL COSTEO: RECETA ESTÁNDAR, MERMAS.
SISTEMAS DE COSTEO: DEFINICIÓN, TIPOS, MÉTODO PARA UNI-PRODUCTO Y A MULTI-PRODUCTO.
RA2
PRONÓSTICOS DE VENTAS: DEFINICIÓN, COMPONENTES, INDICADORES DE GESTIÓN, ESTÁNDARES DEL SECTOR HOTELERO POR DEPARTAMENTOS.
PRECIO DE VENTA: DEFINICIÓN, ELEMENTOS, MARGEN DE CONTRIBUCIÓN, MARGEN DE RENTABILIDAD, UTILIDAD (EN PESOS Y PORCENTAJES), MÉTODOS DE CÁLCULO Y DETERMINACIÓN PARA SERVICIOS ALOJAMIENTO Y COMPLEMENTARIOS, RELACIÓN COSTO UTILIDAD.
PUNTO DE EQUILIBRIO: DEFINICIÓN, MÉTODO DE OBTENCIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO CON UTILIDAD ESPECIFICA (PORCENTUAL O EN PESOS), PUNTO DE EQUILIBRO UNITARIO Y MULTI-PRODUCTO.
RA3
SISTEMA DE CUENTAS UNIFORME PARA LA INDUSTRIA HOTELERA - USALI: CONCEPTO, OBJETIVO, METODOLOGÍA, CRITERIOS DE APLICACIÓN, VENTAJAS Y DESVENTAJAS.
REPORTE DE COSTOS: COMPONENTES, INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA ELABORACIÓN.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1
DETERMINA FACTORES DE COSTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL ESTABLECIMIENTO SEGÚN CLASES Y ELEMENTOS.
CALCULAR EL COSTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PROPIOS DEL ESTABLECIMIENTO A PARTIR DE MÉTODOS.
RA2
PROPONE PRECIO DE VENTA PARA SERVICIOS O PRODUCTOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE COSTO, FACTORES DE COSTO Y MÉTODOS DE FIJACIÓN.
ESTIMA MARGEN DE RENTABILIDAD PARA SERVICIOS O PRODUCTOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE COSTOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL EN LAS ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, CONTADURÍA U HOTELERÍA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO DOCE (12) MESES DE VINCULACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA DE LA HOTELERÍA Y DOCE (12) MESES EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS. ADICIONALMENTE, CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260201072
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	288 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2. DETERMINAR LOS RECURSOS FÍSICOS PARA EL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES SEGÚN PRONÓSTICOS OCUPACIÓN, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y PLAN ELABORADO.
4. CONTROLAR LOS INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO.
1. ORGANIZAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES CON BASE EN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.
3. SUPERVISAR EL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES SEGÚN PLAN DE TRABAJO, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA1
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
DESCRIBIR LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
TIPIFICAR HABITACIONES.
DESCRIBIR CARACTERÍSTICAS DE LAS HABITACIONES.
ENUMERAR LOS ESTADOS DE LAS HABITACIONES.
RECONOCER ESTÁNDARES DE ACOMODACIÓN Y SERVICIO PARA EL ÁREA.
LISTAR LOS ELEMENTOS DE LA DOTACIÓN DE HABITACIONES.
IDENTIFICAR NORMATIVIDAD APLICABLE AL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
DESCRIBIR LOS LINEAMIENTOS NORMATIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA EL ÁREA.
LISTAR LOS PROCEDIMIENTOS DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PARA EL ÁREA.
CLASIFICAR LAS RUTINAS DE ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
RECONOCER LAS TÉCNICAS DE TENDIDO DE CAMAS.
DIFERENCIAR LOS TIPOS DE ASEO.
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DE LA PLANEACIÓN DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
INVENTARIAR LAS ZONAS A MANTENER.
ANALIZAR ÍNDICES DE OCUPACIÓN.
DETERMINAR FRECUENCIA DE PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.

ESTABLECER LAS RUTINAS DE ARREGLO DE HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS.
DETERMINAR NIVELES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
RECONOCER LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN DE ACTIVIDADES.
RA2
ESTIMAR EL PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
ENTENDER LA IMPORTANCIA DEL PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
ANALIZAR PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
RECONOCER LOS REQUISITOS DE CATEGORIZACIÓN DE HABITACIONES.
CONOCER LAS POLÍTICAS DE ARREGLO DE HABITACIONES.
ENUMERAR LOS TIPOS DE SUMINISTROS.
DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SUMINISTROS.
CONOCER LOS COMPONENTES DE LA FICHA TÉCNICA DE SUMINISTROS.
RECONOCER LAS UNIDADES DE MEDIDA Y PRESENTACIÓN DE LOS SUMINISTROS.
IDENTIFICAR LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
ENUMERAR LOS ACTIVOS DE OPERACIÓN PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
LISTAR LOS REQUERIMIENTOS DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
RA3
MANEJAR PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL ÁREA.
LISTAR ACTIVIDADES A SUPERVISAR.
RECONOCER PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN.
DEFINIR PLAN DE SUPERVISIÓN.
REVISAR LA EJECUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA.
COMPROBAR EL ARREGLO DE HABITACIONES.
REPORTAR ESTADO DE HABITACIONES.
CONOCER LOS PROTOCOLOS DE PRESENTACIÓN Y PORTE DE UNIFORME PARA EL ÁREA.
DILIGENCIAR FORMATOS DE CONTROL DEL ÁREA.
IDENTIFICAR LOS TIPOS DE MANTENIMIENTO.
PRIORIZAR ACCIONES DE MANTENIMIENTO.
SOLICITAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.
INFORMAR NOVEDADES.
REPORTAR OBJETOS OLVIDADOS.
REGISTRAR OBJETOS OLVIDADOS.
ELABORAR INFORMES DEL ÁREA.
RA4
RECONOCER LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS.
REVISAR VARIABLES DE ALMACENAMIENTO DISPONIBLES.
REVISAR EL NIVEL DE OCUPACIÓN DEL HOTEL.
ESTABLECER EL FACTOR DE USO ASOCIADO A LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.
REVISAR EL ESTADO DE CANTIDADES MÍNIMAS Y MÁXIMAS.
ESTABLECER LA CANTIDAD DE TIEMPO DE ESPERA.
DEFINIR EL STOCK DE SEGURIDAD DE SUMINISTROS.
DETERMINAR LAS CANTIDADES NECESARIAS DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
CONTEMPLAR EL PERIODO DE TIEMPO ENTRE LA SOLICITUD, COMPRA Y ENTREGA.
DILIGENCIAR LAS LISTAS DE INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
ELABORAR SOLICITUDES DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE ALMACENAMIENTO DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
DEFINIR EL PROCESO DE RECIBO ENTRE EL ALMACÉN Y ÁREA DE ALOJAMIENTO.
RECIBIR LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.
REPORTAR LAS NOVEDADES DE ALMACENAMIENTO.
REVISAR LA ORGANIZACIÓN DE SUMINISTROS Y MATERIALES.
ESTABLECER EL SISTEMA DE ENTREGA DE SUMINISTROS.

ORIENTAR EL ABASTECIMIENTO DE CARROS DE SERVICIO.
MONITOREAR EL USO DE LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.
INSPECCIONAR EL NIVEL DE INVENTARIOS DEL ALMACÉN.
REALIZAR AJUSTES REQUERIDOS EN INVENTARIOS.
REALIZAR INVENTARIOS FÍSICOS.
COMPAR

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA1
ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES: ESTRUCTURA (LÍNEAS DE AUTORIDAD, FLUJO DE COMUNICACIÓN), FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL.
HABITACIONES: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, ESTÁNDARES DE ACOMODACIÓN Y SERVICIO, ESTADOS, DOTACIÓN SEGÚN TIPO.
NORMATIVA TÉCNICA APLICABLE: NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES, DE SOSTENIBILIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, DE HIGIENE, AMBIENTAL.
PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL ÁREA: LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, ARREGLO DE CAMA, RUTINAS DIARIAS, SEMANALES Y MENSUALES, ASEO GENERAL, A FONDO Y DETALLADO.
PLANEACIÓN DEL ARREGLO HABITACIONES Y ZONAS COMUNES: ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PLAN (INVENTARIO DE ÁREAS, ÍNDICES DE OCUPACIÓN) COMPONENTES DE LA PLANEACIÓN (FRECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES, RESPONSABLES, INDICADORES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD,) CRONOGRAMAS, INSTRUMENTOS (RUTA CRÍTICA, DIAGRAMA DE GANTT).
RA2
PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, UTILIDAD, PROCEDIMIENTO DE ESTIMACIÓN.
CATEGORIZACIÓN HOTELES: REQUISITOS DE PLANTA, DE SERVICIO, DE ACCESIBILIDAD, NORMATIVA, POLÍTICAS DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
SUMINISTROS: DEFINICIÓN, CLASES, ESPECIFICACIONES Y FICHA TÉCNICA, UNIDADES DE MEDIDA Y PRESENTACIÓN, TABLA DE RENDIMIENTO, CRITERIOS Y CONDICIONES DE USO, PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD Y MANEJO.
ACTIVOS DE OPERACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, PROCEDIMIENTO DE REPOSICIÓN Y MANEJO, FICHA TÉCNICA.
LIMPIEZA DE HABITACIÓN Y ZONAS COMUNES: TÉCNICAS PARA MOBILIARIO, ACCESORIOS, CUARTO DE BAÑOS, PISOS, PAREDES Y VENTANAS.
PRODUCTOS DE ASEO Y DESINFECCIÓN: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, FICHA TÉCNICA, TÉCNICAS DE DOSIFICACIÓN Y USO, TABLAS DE RENDIMIENTO.
IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL: PROTOCOLOS DE PORTE DE UNIFORMES, DE PRESENTACIÓN PERSONAL, DE IMAGEN CORPORATIVA.
SUPERVISIÓN: CONCEPTO, TIPOS, ACTIVIDADES SUSCEPTIBLES DE VERIFICACIÓN, TÉCNICAS, DOCUMENTACIÓN DE CONTROL, INFORMES.
MANTENIMIENTO EN EL HOTEL: TIPOS, PERIODICIDAD, PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y CONTROL, DOCUMENTOS DE SOPORTES Y TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO.
OBJETOS OLVIDADOS: DEFINICIÓN, TIPOLOGÍA, PROCEDIMIENTO DE REPORTE Y CONTROL.
RA3
INVENTARIOS: DEFINICIÓN, TIPOS, SISTEMAS O MÉTODOS, NIVELES DE INVENTARIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO, ÁREAS DE ALMACÉN.
CANTIDADES MÍNIMAS Y MÁXIMAS: DEFINICIÓN, STOCK, TIEMPO DE ESPERA, STOCK DE SEGURIDAD.
FACTOR DE USO DE LOS SUMINISTROS: DEFINICIÓN, CÁLCULO.
SOLICITUD DE SUMINISTROS Y ACTIVOS: MÉTODOS DE CÁLCULO DE CANTIDADES A SOLICITAR,
OPERACIONES MATEMÁTICAS APLICADAS, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, DOCUMENTOS DEL PROCESO (REQUISICIÓN), FRECUENCIA DE PEDIDO.
ALMACENAMIENTO: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, ESPACIOS, CARACTERÍSTICAS, NORMATIVA TÉCNICA, TÉCNICA DE ORGANIZACIÓN, VARIABLES Y DOCUMENTOS DE PROCESO DE ALMACENAMIENTO (FORMATOS DE CONTROL, DEVOLUCIONES Y TRASLADOS).
RECEPCIÓN DE SUMINISTROS: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, REPORTES, CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES, CRITERIOS DE DEVOLUCIÓN, NOVEDADES, TÉCNICAS Y NORMATIVA PARA LA VERIFICACIÓN, CRITERIOS ÉTICOS Y DE RESPONSABILIDAD APLICADOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1
RELACIONA LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES CON SUS LÍNEAS DE AUTORIDAD Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.
CLASIFICA HABITACIONES SEGÚN TIPO, CARACTERÍSTICAS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO.
ELABORA PLAN TRABAJO DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES TENIENDO EN CUENTA ÁREAS A INTERVENIR, FRECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS A EJECUTAR.
RA2
ELABORA FICHAS TÉCNICAS A PARTIR DE ESPECIFICACIONES DE PRODUCTO Y REQUISITOS NORMATIVOS DE CATEGORIZACIÓN.
ESTABLECE NECESIDAD DE RECURSOS FÍSICOS A PARTIR DE PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN Y REQUISITOS DE CATEGORIZACIÓN DEL SERVICIO.
SOLICITA SUMINISTROS CON BASE EN PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN, PROCEDIMIENTO Y FICHA TÉCNICA.
RA3
VERIFICA LA EJECUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE LIMPIEZA SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA Y LA SUPERFICIE.
CONSTATA EL USO DE LOS PRODUCTOS DE ASEO Y DESINFECCIÓN SEGÚN FICHA TÉCNICA, TABLAS DE RENDIMIENTO, TÉCNICAS DE DOSIFICACIÓN Y USO.
INSPECCIONA EL ARREGLO DE ÁREAS SEGÚN TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN Y ESTÁNDARES DEL TIPO DE HABITACIÓN.
REPORTA LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO Y NOVEDADES DEL ÁREA SEGÚN PROCEDIMIENTO.
VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ÓRDENES DE MANTENIMIENTO GENERADAS, SEGÚN PROCEDIMIENTO DE CONTROL.
NOTIFICA OBJETOS OLVIDADOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO.
RA4
DETERMINA LA CANTIDAD SUMINISTROS Y ACTIVOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO DE ACUERDO CON LA PROYECCIÓN DE OCUPACIÓN DEL HOTEL.
ESTABLECE EL FACTOR DE USO DE LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS UTILIZANDO MÉTODOS DE CÁLCULO.
DETERMINA STOCK MÍNIMO Y MÁXIMO DE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE OCUPACIÓN, EL FACTOR DE USO Y LAS VARIABLES DE ALMACENAMIENTO.
SOLICITA LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON TIPO, NECESIDADES ESTABLECIDAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
EFECTÚA PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN DE SUMINISTROS DE ACUERDO CON LA SOLICITUD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.
ALMACENA SUMINISTROS Y ACTIVOS SIGUIENDO LAS TÉCNICAS DE INVENTARIO Y DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
DISTRIBUYE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL SERVICIO Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.
VERIFICA EL USO DE SUMINISTROS DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE SERVICIO Y EL NIVEL DE OCUPACIÓN.
PROPONE ACCIONES DE MEJORA EN EL MANEJO DE INVENTARIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL EN EL ÁREA DE LA HOTELERÍA.
ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EL ÁREA DE HOTELERÍA

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES DE VINCULACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA O DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO Y DOCE (12) MESES EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS. ADICIONALMENTE, PARA TODAS LAS ALTERNATIVAS, CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA

MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201524
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
1.ANALIZAR LOS COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, INTENCIONALIDAD Y CONTEXTO.
3. RELACIONAR LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y
2. ARGUMENTAR EN FORMA ORAL Y ESCRITA ATENDIENDO LAS EXIGENCIAS Y PARTICULARIDADES DE LAS DIVERSAS SITUACIONES COMUNICATIVAS MEDIANTE LOS DISTINTOS SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN.
4. ESTABLECER PROCESOS DE ENRIQUECIMIENTO LEXICAL Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RECONOCER LA IMPORTANCIA, NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA.
MANTENER LA ATENCIÓN Y ESCUCHA EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN.
INTERPRETAR MENSAJES Y RECONSTRUIR EL DISCURSO CON SUS PROPIAS PALABRAS MANTENIENDO EL SENTIDO.
APLICAR TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL
INTERPRETAR SEÑALES, SIGNOS, SÍMBOLOS E ÍCONOS PROPIOS DE SU ACTIVIDAD LABORAL.

UTILIZAR LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.
APROPIAR UN MÉTODO PARA LEER COMPRENSIVA E INTERPRETATIVAMENTE.
ESTABLECER ACUERDOS A PARTIR DE LA DIVERSIDAD DE CONCEPTOS Y OPINIONES.
CODIFICAR Y DECODIFICAR MENSAJES.
UTILIZAR LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.
EMPLEAR ESTRUCTURAS TEXTUALES EN LA COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA.
REDACTAR DIFERENTES TIPOS DE TEXTOS APLICANDO REGLAS GRAMATICALES Y ORTOGRÁFICAS.
EXPONER EN FORMA ORAL O ESCRITA UN PLANTEAMIENTO UTILIZANDO LOS PRINCIPIOS DE LA ARGUMENTACIÓN.
SELECCIONAR EL TIPO DE TEXTO CON SUS INTERESES Y NECESIDADES DE CONOCIMIENTO.
CODIFICAR Y DECODIFICAR MENSAJES.
REALIZAR PROCESOS DE ARGUMENTACIÓN DE IDEAS, PROPOSICIÓN Y PLANTEAMIENTO DE TESIS.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

COMUNICACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, USOS, MEDIOS, CANALES, TÉCNICAS, PROCESOS, CARACTERÍSTICAS, ESCENARIOS, COMPONENTES, FUNCIONES, BARRERAS, NIVELES.
EXPRESIÓN CORPORAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, GESTOS, POSTURAS, EMOCIONES, SENTIMIENTOS
ACTOS DE HABLA: CONCEPTO, PERCEPCIÓN, OBSERVACIÓN, ESCUCHA ACTIVA, COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.
COMPRENSIÓN DE TEXTOS: CONCEPTO, TÉCNICAS, PROCESOS, NIVELES, CARACTERÍSTICAS, INTERPRETACIÓN, ELEMENTOS.
REDACCIÓN DE TEXTOS: TIPOS, USOS, CLASES, PARTES, FORMA, CONTENIDO, INTENCIONALIDAD, TÉCNICAS, MÉTODOS, COHESIÓN, COHERENCIA, SINTAXIS, ORTOGRAFÍA, SIGNOS DE PUNTUACIÓN, SEMÁNTICA, PRINCIPIOS Y CUALIDADES.
LA ARGUMENTACIÓN: CONCEPTO, PROCESOS, ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS, LA PREGUNTA, LA TESIS, EL ARGUMENTO, LA CONCLUSIÓN, LA SÍNTESIS.
LA PROPOSICIÓN: CONCEPTO, PROCESOS, ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS.
EL ESTILO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN.
CARÁCTER CONVENCIONAL Y FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SIGNOS: CONCEPTO, TIPOS, RELACIONES, USOS, CARÁCTER, INTERPRETACIÓN, CARACTERÍSTICAS, CONTEXTO, ELEMENTOS BÁSICOS DE LA SEMIÓTICA Y SEMIOLOGÍA.
PROCESOS DE PENSAMIENTO: CONCEPTO, ANÁLISIS, SÍNTESIS, PROPOSICIÓN, ARGUMENTACIÓN.
CONSULTA Y LECTURA: MÉTODOS, TÉCNICAS SELECCIÓN, ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE INFORMACIÓN EN DIVERSAS FUENTES, NIVELES, ESTRATEGIAS.
NORMATIVIDAD: NORMAS ICONTEC PARA LA ELABORACIÓN DE TEXTOS ESCRITOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE LA IMPORTANCIA, NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA, SEGÚN EL CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLA.
ESCUCHA CON ATENCIÓN Y CONCENTRACIÓN, ASIENTE Y PREGUNTA AL HABLANTE-OYENTE PARA RETROALIMENTAR EL PROCESO.
ESTABLECE ACUERDOS A PARTIR DE LA DIVERSIDAD DE CONCEPTOS Y OPINIONES.
INTERPRETA MENSAJES Y RECONSTRUYE EL DISCURSO CON SUS PROPIAS PALABRAS MANTENIENDO EL SENTIDO.
APLICA TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS COMUNICATIVAS.
INTERPRETA SEÑALES, SIGNOS, SÍMBOLOS E ÍCONOS PROPIOS DE SU ACTIVIDAD LABORAL.
USA EL LÉXICO CON PRECISIÓN Y PROPIEDAD EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN RELACIONADOS CON EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL.
GRÁFICA LA INFORMACIÓN UTILIZANDO INSTRUMENTOS GRÁFICOS SEMÁNTICOS.
UTILIZA LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.
CODIFICA Y DECODIFICA MENSAJES UTILIZANDO LOS ÍCONOS, LOS SÍMBOLOS, LAS SEÑALES, PLANOS, ESQUEMAS Y FLUJOGRAMAS SEGÚN REQUERIMIENTO.
APROPIA UN MÉTODO PARA LEER COMPRENSIVA E INTERPRETATIVAMENTE.

APLICA TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL SEGÚN REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS.
REDACTA TEXTOS CON COHESIÓN Y COHERENCIA SIGUIENDO PAUTAS DE PROGRESIÓN TEMÁTICA.
EMPLEA EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS LAS ESTRUCTURAS TEXTUALES BÁSICAS.
PRODUCE TEXTOS EXPLICATIVOS, INSTRUCTIVOS, DESCRIPTIVOS O ARGUMENTATIVOS SEGÚN ESPECIFICACIONES.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, EN PERIODISMO, EN LINGÜÍSTICA, EN FILOLOGÍA, EN LENGUAS CLÁSICAS O MODERNAS O EN ESPAÑOL Y LITERATURA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA VEINTICUATRO (24) MESES Y DOCE (12) DE EXPERIENCIA DOCENTE.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210201501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	EJERCICIO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
1. VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO.
3. RECONOCER EL TRABAJO COMO UNO DE LOS ELEMENTOS PRIMORDIALES PARA LA MOVILIDAD SOCIAL Y LA TRANSFORMACIÓN VITAL.
4. PARTICIPAR EN ACCIONES SOLIDARIAS ORIENTADAS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE LOS PUEBLOS Y DE LA NATURALEZA.

2. PRACTICAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ANALIZAR LA RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO
IDENTIFICAR LA NATURALEZA DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO
RELACIONAR, EN EL MARCO DE LOS DERECHOS HUMANO EL DESARROLLO SOCIAL, LA AUTONOMÍA Y LA DIGNIDAD
DESARROLLAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES POLÍTICAS, PRESTACIONALES, SOCIALES, Y DE BIENESTAR DERIVADAS DE LAS ACCIONES LABORALES.
ARGUMENTAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO COMO DEFENSA DE LOS MISMOS Y EXPRESIÓN DE LA CIUDADANÍA LABORAL.
DIMENSIONAR EL EJERCICIO DEL DERECHO A LA HUELGA.
INTEGRAR ACCIONES DE SOLIDARIDAD PARA LA DEFENSA DEL SER HUMANO, LA NATURALEZA Y LOS VALORES DE LA CONVIVENCIA SOCIAL Y CIUDADANÍA

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

PERSONA SOCIEDAD Y TRABAJO
DIGNIDAD HUMANA, DEMOCRACIA, EL TRABAJO, JUSTICIA Y PAZ.
DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.
DIVERSIDAD CULTURAL
FENOMENOLOGÍA DEL MUNDO DEL TRABAJO
LEYES FUNDAMENTALES Y MANDATOS LEGALES
POLÍTICA. DERECHOS HUMANOS Y CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.
PRINCIPIOS Y DERECHOS DE LA OIT: DECLARACIÓN DE LA O.I.T.
DERECHO A LA VIDA.
DERECHOS POLÍTICOS Y CIVILES.
TRABAJO DIGNO Y DECENTE: DEFINICIÓN, ANÁLISIS DEL TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO.
DERECHOS DEL TRABAJO Y CIUDADANÍA LABORAL
DERECHOS DEL TRABAJO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD
DIALOGO SOCIAL
PERSONA SUJETO DE DERECHOS Y DEBERES EN EL CONTEXTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
DERECHOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS DEL TRABAJO: CARACTERÍSTICAS Y CAMPOS PARA EL DESARROLLO DEL
DERECHO INDIVIDUAL Y COLECTIVO EN EL MUNDO DEL TRABAJO
MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO.
TRABAJO DECENTE: INTEGRACIÓN DE POLÍTICAS
IGUALDAD DE GÉNERO: EQUIDAD Y BALANCE DE GÉNERO
TRABAJO FORZADO Y TRABAJO INFANTIL
ENFOQUE DIFERENCIAL, VALOR CIUDADANO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL
DISCRIMINACIÓN LABORAL EN CASOS DE ENFERMEDADES TERMINALES
RESOLUCIÓN PACÍFICA DE LOS CONFLICTOS; NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y HUELGA
DERECHOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL: EFICIENCIA, EFICACIA, EFECTIVIDAD.
EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO.
APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO CAJA DE HERRAMIENTAS
LABORALES: SALARIO, PRESTACIONES SOCIALES, SEGURIDAD SOCIAL Y CONTRATACIÓN.
SOCIEDAD DEL OCIO: RECREACIÓN, DEPORTE, ARTE CULTURA, VIDA FAMILIAR.
DERECHOS Y LIBERTADES CIUDADANAS.
DERECHO A LA ASOCIACIÓN, NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL.
VALORES DEMOCRÁTICOS SOBRE EL SINDICALISMO. NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL
ASOCIACIONES SINDICALES, LIBERTAD SINDICAL Y DERECHOS ASOCIADOS.
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y SINDICAL

PROBLEMAS
DERECHOS DE SOLIDARIDAD O DE LOS PUEBLOS
RELACIÓN ENTRE EL SER HUMANO, LA NATURALEZA Y EL PLANETA.
AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS Y DESARROLLO SOSTENIBLE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA.
ESTRATEGIAS DE DESARROLLO E IMPACTO AMBIENTAL EN COLOMBIA.
POSTCONFLICTO Y PAZ
APROPIACIÓN DEL AVANCE Y USO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA.
EL DESARROLLO QUE PERMITA UNA VIDA DIGNA
IDENTIDAD NACIONAL Y CULTURAL.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

COMPARA LAS CONDICIONES DEL TRABAJO, EN EL DEVENIR HISTÓRICO DE LA HUMANIDAD DE ACUERDO CON LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO.
ARGUMENTA LOS MOMENTOS RELEVANTES DEL DEVENIR HISTÓRICO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO EN LA LÍNEA DEL TIEMPO.
ANALIZA DE MANERA AUTÓNOMA SITUACIONES QUE REPERCUTEN EN EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS SOCIALES DESARROLLANDO HABILIDADES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TÉCNICAS Y PROTOCOLOS.
SELECCIONA LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN PARA EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL APLICANDO LA NORMATIVA.
ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LAS OBLIGACIONES ECONÓMICAS, SOCIALES, BIENESTAR DERIVADAS DE LAS ACCIONES LABORALES DE ACUERDO CON LA NORMATIVA.
EVALÚA LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN PARA EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL ACORDE CON LA NORMATIVA.
PROPONE ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN DE ACUERDO CON LA NORMATIVA.
JUSTIFICA LA IMPORTANCIA DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS Y DE LA SOLIDARIDAD EN EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVA.
RELACIONA, DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS Y DE LA SOLIDARIDAD, LA AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS, EL DESARROLLO SOSTENIBLE, LA SEGURIDAD ALIMENTARIA, EL DERECHO AL USO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA Y LA PAZ EN FUNCIÓN DE LOS INDICADORES DE DESARROLLO HUMANO.
PROPONE ACCIONES DE DEFENSA RELACIONADAS CON LA AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS, EL DESARROLLO SOSTENIBLE, LA SEGURIDAD ALIMENTARIA, EL DERECHO AL USO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA Y LA PAZ EN FUNCIÓN DE LOS INDICADORES DEL DESARROLLO HUMANO.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL UNIVERSITARIO Y EXPERTICIA EN EL ÁREA TEMÁTICA DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO QUE IMPARTIRÁ EN SU DESEMPEÑO.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADOS CON EL EJERCICIO EN DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y DOCE (12) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210101071
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	PLANEACIÓN DE COMPRAS
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	144 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2. SELECCIONAR PROVEEDORES CONFORME CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y POLÍTICAS.
3. GESTIONAR COMPRAS DE ACUERDO CON PLAN, PRESUPUESTO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
1. PROYECTAR PLAN DE COMPRA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LAS ÁREAS, POLÍTICAS, PRESUPUESTO Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

R1
LISTAR LA IMPORTANCIA, LAS FUNCIONES Y LOS PRINCIPIOS DE LAS COMPRAS.
DIFERENCIAR LOS TIPOS DE COMPRAS.
EXPLICAR EL PROCEDIMIENTO DE COMPRAS.
DESCRIBIR LAS POLÍTICAS DE COMPRA.
RECONOCER LAS FUNCIONES DEL ÁREA DE COMPRAS.
RELACIONAR LA FUNCIÓN DE COMPRAS CON LAS ÁREAS DEL HOTEL CON LAS QUE SE INTERRELACIONAN.
ANALIZAR INFORMACIÓN DE INVENTARIOS.
RECONOCER GRUPOS DE INVENTARIO.
MANEJAR ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR DE COMPRA.
UTILIZAR SISTEMA INTERNACIONAL DE MEDIDAS.
UTILIZAR LA INFORMACIÓN DE BASE PARA LAS COMPRAS.
ESTIMAR EL VOLUMEN DE COMPRAS.
DEFINIR LOS TIPOS DE PLAN DE COMPRA.
ESPECIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS A COMPRAR.
R2
IDENTIFICAR LAS FUENTES DE COMPRA.
DISTINGUIR LAS FASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES

RECOLECTAR INFORMACIÓN DE PROVEEDORES POTENCIALES.
CLASIFICAR PROVEEDORES POTENCIALES.
CONVOCAR PROVEEDORES POTENCIALES.
ANALIZAR COTIZACIONES O PROPUESTAS COMERCIALES DE PROVEEDORES.
ESTABLECER CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES.
EVALUAR PROVEEDORES POTENCIALES.
ELABORAR INFORME DE SELECCIÓN DE INFORMES.
NEGOCIAR CON PROVEEDORES.
ESTABLECER CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES.
ELABORAR PLANES DE CONTINGENCIA PARA COMPRAS.
RECONOCER LA NORMATIVA DE CONTRATACIÓN COMERCIAL.
APLICAR NORMATIVIDAD COMERCIAL EN CONTRATOS DE COMPRA.
R3
ANALIZAR SOLICITUDES DE COMPRA
VERIFICAR EXISTENCIAS
DILIGENCIAR ÓRDENES DE COMPRA.
EFECTUAR PEDIDOS.
ACORDAR ENTREGAS CON PROVEEDORES.
REGISTRAR INFORMACIÓN DE COMPRAS.
REMITIR DOCUMENTACIÓN PARA PAGO DE COMPRAS.
CONSOLIDAR INFORMACIÓN DE COMPRAS.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

R1
COMPRAS: CONCEPTO, IMPORTANCIA, FUNCIÓN, TIPOS, PRINCIPIOS GENERALES, PROCEDIMIENTO, FORMATOS, REPORTES, POLÍTICAS, PRESUPUESTO GENERAL Y POR ÁREA, PRINCIPIOS NORMATIVOS DE ISO RELACIONADA.
ÁREA DE COMPRAS DEL HOTEL: TAMAÑO, FUNCIONES, RESPONSABILIDADES, ÉTICA DE LOS COLABORADORES, ÁREAS DE INTERRELACIÓN.
INVENTARIOS: CONCEPTO, TIPOS, CICLOS, SISTEMA, GRUPOS, ÁREAS DE ALMACENAMIENTO. PRODUCTOS Y SERVICIOS: CONCEPTO, ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR, FORMA DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES.
SISTEMA INTERNACIONAL DE MEDIDAS: UNIDADES DE MEDIDA, EMPAQUE, EMBALAJE, PRECIOS.
PLAN DE COMPRAS: CONCEPTO, TIPOS, COMPONENTES, INFORMACIÓN REQUERIDA (INVENTARIOS, PRONÓSTICOS DE OCUPACIÓN, CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO, PRESUPUESTO, CONTINGENCIAS, ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR, REQUERIMIENTOS DE LAS DIFERENTES ÁREAS) PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN.
R2
FUENTES DE ABASTECIMIENTO: CONCEPTO, TIPOS,
PROVEEDORES: CONCEPTO, TIPOS, MANEJO ADMINISTRATIVO, NORMATIVIDAD ISO, INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS. PROPUESTA COMERCIAL Y COTIZACIÓN: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOS.
SELECCIÓN DE PROVEEDORES: LEGISLACIÓN APLICABLE, CRITERIOS, MÉTODOS, PROCESO, INFORME.
NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES: CONCEPTO, TÉCNICAS.
CONTRATACIÓN: CONCEPTO, SISTEMA, NORMATIVIDAD COMERCIAL APLICABLE, POLÍTICAS, CONDICIONES, SISTEMAS DE PAGO, TIPOS DE CONTRATO.
R3
ORDEN DE COMPRA: CONCEPTO, COMPONENTES, ELEMENTOS DE ENTRADA PARA ELABORACIÓN (SOLICITUDES DE COMPRA, INVENTARIOS) PROCEDIMIENTO DE DILIGENCIAMIENTO Y GESTIÓN.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

R1
DETERMINA LA FORMA DE COMPRA DE PRODUCTOS SEGÚN ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR, GRUPO DE INVENTARIO Y POLÍTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
ESTABLECE LAS NECESIDADES DE COMPRA DE ACUERDO CON LOS INVENTARIOS DE CADA ÁREA, LAS

ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR Y LOS PRONÓSTICOS DEL ESTABLECIMIENTO.
PLANEA LAS COMPRAS DEL ÁREA O ESTABLECIMIENTO SEGÚN PRESUPUESTO, NECESIDADES DE INVENTARIOS Y ESTRUCTURA.
R2

CONSTRUYE BASE DE DATOS DE PROVEEDORES CON BASE INFORMACIÓN RECOLECTADA Y PLAN DE COMPRAS.
ESCOGE PROVEEDORES DE ACUERDO CON CRITERIOS DE SELECCIÓN, PROCESO DE NEGOCIACIÓN Y NORMATIVIDAD.
CONTRATA PROVEEDORES DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE COMPRAS, NORMATIVA COMERCIAL Y PLAN DE COMPRA.
R3
CONSOLIDA PEDIDOS DE ACUERDO CON REQUISICIONES, INVENTARIOS EXISTENTES Y POLÍTICAS DE COMPRA.
FORMALIZA PEDIDOS SEGÚN ÓRDENES Y POLÍTICAS DE COMPRA.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL EN LAS ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, CONTADURÍA U HOTELERÍA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES DE VINCULACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA DE HOTELERÍA Y DOCE (12) MESES EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS. ADICIONALMENTE, PARA TODAS LAS ALTERNATIVAS, CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES.

PRESENCIALES.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201526

4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	INTERACCIÓN EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
1. PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ
4. CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS
2. ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.
3. PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

DIALOGAR EN DIFERENTES CONTEXTOS
ESTABLECER COMUNICACIÓN CONSTRUCTIVA
RESPETAR AL OTRO
FIJAR EL PROYECTO DE VIDA
RECLAMAR DERECHOS DE DIGNIDAD
USAR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA PARA MEJORAR MI CALIDAD DE VIDA
EXIGIR RECONOCIMIENTO EN FUNCIÓN DE MI PRESENCIA EN LA SOCIEDAD
RECONOCER EL VALOR INTRÍNSECO DE LAS PERSONAS
MANTENER EL VALOR DE MI DIGNIDAD
MANTENER EL VALOR DE LA DIGNIDAD DEL OTRO
RECONOCER LA AUTONOMÍA PERSONAL
RECONOCER LA AUTONOMÍA DEL OTRO
RECONOCER MIS DIFERENCIAS E IGUALDADES CON EL OTRO
PRACTICAR CON HECHOS EL RESPETO CONMIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS.
APLICAR LA CAPACIDAD DE ESCUCHA
RESPETAR LA OPINIÓN DEL OTRO
CONSIDERAR LAS IDEAS DEL OTRO
IDENTIFICAR ESTILOS DE COMUNICACIÓN
APLICAR ESTILOS DE COMUNICACIÓN
PRACTICAR CON HECHOS EL RESPETO A LOS DEMÁS.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

HOMBRE: CONCEPTO, SUJETO MORAL, SUJETO ÉTICO
NATURALEZA HUMANA: CONCEPTO
DIGNIDAD HUMANA: CONCEPTO
ACTOS HUMANOS: CONCEPTO
ACCIONES HUMANAS: CONCEPTO
LIBERTAD: CONCEPTO
LEY NATURAL: CONCEPTO
ALTERIDAD: CONCEPTO
LEY POSITIVA: CONCEPTO, APLICACIONES
MORAL: CONCEPTO AXIOLOGÍA: CONCEPTO, JERARQUÍA DE VALORES, PRINCIPIOS

ÉTICA: CONCEPTO.
ÉTICA APLICADA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
TRABAJO: CONCEPTO, SISTEMA DE RELACIONES.
RELACIONES SOCIALES: CONCEPTO, CLASES.
RECONCILIACIÓN: CONCEPTO, APLICACIÓN.
COMUNICACIÓN: CONCEPTO, CLASES, TIPOS, TÉCNICAS, ESTRATEGIAS
COMUNICACIÓN ASERTIVA: ESTRATEGIAS, FUNDAMENTOS, TIPOS, TÉCNICAS, HABILIDADES.
TRABAJO EN EQUIPO: CONCEPTO, ALCANCE, TÉCNICAS, FUNDAMENTOS, VENTAJAS
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: CONCEPTO, DESTREZAS, TÉCNICAS, TEORÍAS.
LIDERAZGO: CONCEPTO, CLASES, TENDENCIAS, GENERALIDADES.
INTELIGENCIA EMOCIONAL: CONCEPTO, ALCANCE, TÉCNICAS.
COACHING: CONCEPTO, ALCANCE Y TÉCNICAS BÁSICAS.
PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA: CONCEPTO, ALCANCE, TÉCNICAS BÁSICAS.
TOMA DE DECISIONES: CONCEPTO, MODELOS, ESTRATÉGICAS Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO, ALCANCE

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE SU VALOR Y EL VALOR DEL OTRO DE ACUERDO A LOS PRINCIPIOS DE DIGNIDAD Y CONSTRUCCIÓN CULTURAL Y AUTONOMÍA
DEFINE SU PROYECTO DE VIDA CON BASE EN CRITERIOS AXIOLÓGICOS, CULTURALES Y HÁBITOS DE CONVIVENCIA
UTILIZA HERRAMIENTAS QUE PERMITEN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN DIFERENTES ENTORNOS TENIENDO EN CUENTA LA PEDAGOGÍA PARA LA PAZ
CONSTRUYE RELACIONES INTERPERSONALES A PARTIR DEL ENFOQUE DIFERENCIAL Y LA PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ
CAMBIA ACTITUDES FRENTE A SU COMPORTAMIENTO CON BASE EN LA DIGNIDAD Y COMO APORTE A LA CULTURA DE PAZ
PARTICIPA EN LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ DE ACUERDO A PRINCIPIO DE DIGNIDAD Y EL RECONOCIMIENTO DE HITOS HISTÓRICOS DE VIOLENCIA Y PAZ
MODIFICA ACTITUDES COMPORTAMENTALES A PARTIR DE LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS
APLICA ACCIONES DE PREVENCIÓN DE ACCIONES VIOLENTAS CON BASE EN ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA
EVIDENCIA RESPETO POR EL BIEN COMÚN, LA ALTERIDAD Y EL DIÁLOGO CON EL OTRO CON BASE EN PRINCIPIOS AXIOLÓGICOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: POSTGRADO EN FILOSOFÍA O ANTROPOLOGÍA, O PSICOLOGÍA O AFINES.
ALTERNATIVA 2: PROFESIONAL CON ESTUDIOS RELACIONADOS CON ÉTICA, O BIOÉTICA, O DEONTOLOGÍA O HUMANISMO O TRABAJO SOCIAL O PSICOLOGÍA O ANTROPOLOGÍA O FILOSOFÍA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y DOCE (12) MESES EN LABORES DE DOCENCIA Y/O TRABAJO COMUNITARIO.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMAS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.

MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	230101507
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	GENERACIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
4. IMPLEMENTAR UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.
2. PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE NUTRICIÓN E HIGIENE.
3. EJECUTAR ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO ORIENTADAS HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA CONDICIÓN FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
1. DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

DILIGENCIAR LA FICHA ANTROPOMÉTRICA SEGÚN LAS TÉCNICAS DE VALORACIÓN.
REGISTRAR LOS RESULTADOS DEL TEST DE ACUERDO CON LOS FORMATOS ESTABLECIDOS
ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL TEST
INTERPRETAR MÉTODOS DE ENTRENAMIENTO FÍSICO SEGÚN SISTEMAS ESTABLECIDO
DEFINIR LOS TIEMPOS DE CADA EJERCICIO SEGÚN LOS RESULTADOS DEL TEST
DETERMINAR EL NÚMERO DE SERIES Y REPETICIONES DE CADA EJERCICIO SEGÚN EL RESULTADO DEL TEST
ESTABLECER LOS TIEMPOS DE PAUSA DE ACUERDO A LOS MÉTODOS DE ENTRENAMIENTO
INTERPRETAR LAS CARGAS DE TRABAJO ERGONÓMICAS Y PSICOSOCIALES SEGÚN LA NATURALEZA DEL DESEMPEÑO LABORAL.
DETERMINAR LOS EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DEL RIESGO Y PSICOSOCIAL
SELECCIONAR LOS ELEMENTOS, MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS SEGÚN EL PLAN DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO.
APLICAR EL PLAN DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO SEGÚN EL DIAGNÓSTICO ESTABLECIDO.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

FUNDAMENTOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA
CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE

CONCEPTOS DE HIGIENE Y SU APLICABILIDAD
CONCEPTOS DE NUTRICIÓN, BASES FUNDAMENTALES Y PLANES NUTRICIONALES SEGÚN ACTIVIDAD LABORAL.
FUNDAMENTOS DE MIOLOGÍA Y ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO
DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES Y VENTAJAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA
DEFINICIÓN, CLASES, CONDICIÓN, TIEMPOS DE APLICACIÓN, BENEFICIOS DEL EJERCICIO FÍSICO
CONCEPTUALIZACIÓN Y USO DE LA FICHA ANTROPOMÉTRICA
CARACTERÍSTICAS DE LA FRECUENCIA CARDIACA
DEFINICIÓN, CLASES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS TEST FÍSICO ATLÉTICOS.
DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL ACONDICIONAMIENTO FÍSICO
APLICACIÓN DE SERIES, REPETICIONES Y CARGAS DE TRABAJO EN EL EJERCICIO FÍSICO
DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA DESTREZA MOTORA
CONCEPTUALIZACIÓN Y CONDICIONANTES DE LA PSICOMOTRICIDAD
DEFINICIÓN DE MOTRICIDAD Y SU CLASIFICACIÓN, BENEFICIOS.
APLICABILIDAD DE LA ERGONOMÍA Y LA ACTIVIDAD FÍSICA
POSTURAS, CLASIFICACIÓN, MANEJO DE CARGAS Y PLANES POSTURALES
REHABILITACIÓN Y PLAN DE TRABAJO
PAUSAS ACTIVAS, CONCEPTOS Y PRÁCTICAS

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA.
APLICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA MIOLOGÍA HUMANA CON BASE EN EL ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO.
INTERPRETA LOS FUNDAMENTOS DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE, HIGIENE Y NUTRICIÓN EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
ADMINISTRA UN PLAN DE HIGIENE CORPORAL DENTRO DEL CONTEXTO PRODUCTIVO.
EJECUTA RUTINAS DE EJERCICIO FÍSICO SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
ESTABLECE PAUSAS DE ACUERDO CON CARGAS DE TRABAJO Y TIEMPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA UNA RECUPERACIÓN ADECUADA.
IDENTIFICA LAS TÉCNICAS DE COORDINACIÓN MOTRIZ RELACIONADAS CON SU PERFIL OCUPACIONAL.
SELECCIONA TÉCNICAS QUE LE PERMITEN POTENCIAR SU CAPACIDAD DE REACCIÓN MENTAL Y MEJORAR SUS DESTREZAS MOTORAS SEGÚN LA NATURALEZA DE SU ENTORNO LABORAL.
APLICA CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.
DISCRIMINA EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS SEGÚN SU ACTIVIDAD LABORAL.
ESTRUCTURA UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN CONTEXTO LABORAL.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: LICENCIADO EN EDUCACIÓN FÍSICA, PROFESIONAL EN CIENCIAS DEL DEPORTE.
ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EN ACTIVIDAD FÍSICA O ENTRENAMIENTO DEPORTIVO CON ESPECIALIZACIÓN TECNOLÓGICA RELACIONADA CON EL ÁREA DE CONOCIMIENTO.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA OBJETO DEL DESEMPEÑO.
EXPERIENCIA DOCENTE MÍNIMO DE 12 MESES

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201529
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	GESTIÓN DE PROCESOS EMPRENDEDORES
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2. CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL
3. ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERCADO
1. INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL
4. VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA
RECONOCER CASOS DE ÉXITO EMPRESARIAL
DETERMINAR ELEMENTOS PERSONALES EN LA CULTURA EMPRENDEDORA
ANALIZAR EL SECTOR PRODUCTIVO DE INFLUENCIA
CONSULTAR FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIAS Y SECUNDARIAS
RECOLECTAR INFORMACIÓN DE FORMA ESTADÍSTICA
ESTABLECER OPORTUNIDADES DE NEGOCIO
ESTABLECER SOLUCIONES A PROBLEMAS O NECESIDADES PLANTEADAS
IDENTIFICAR NECESIDADES EMPRESARIALES DEL SECTOR PRODUCTIVO DE INFLUENCIA

RECONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL EMPRENDEDOR
ANALIZAR EL MERCADO POTENCIAL
EMPLEAR TÉCNICAS DE MERCADEO
IDENTIFICAR ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES
DEFINIR LA NATURALEZA DE LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES
RECONOCER ESTRUCTURAS OPERACIONALES
CONSTRUIR PROPUESTAS EMPRESARIALES
ESTABLECER PRINCIPIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL
DESARROLLAR HABILIDADES DE GESTIÓN EMPRESARIAL
DETERMINAR ESTRATEGIAS DE MERCADEO
CONSTRUIR IDEAS DE NEGOCIO
EMPLEAR ELEMENTOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
ABORDAR LOS CONTEXTOS DE INFLUENCIA DE LA IDEA DE NEGOCIO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

EMPRENDIMIENTO, CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, HABILIDADES, TIPOS, PERFIL EMPRENDEDOR, RESPONSABILIDAD, COMUNICACIÓN ASERTIVA, AUTOGESTIÓN, AUTONOMÍA, PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS.
IDEACIÓN, CONCEPTO, METODOLOGÍAS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS.
PROBLEMA, CONCEPTOS, ESTRUCTURA DE PROBLEMA, ALTERNATIVAS CREATIVAS DE SOLUCIÓN.
IDEAS Y OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, MODELAJE DE IDEAS.
VALIDACIÓN TEMPRANA DE MERCADOS, INNOVACIÓN, CREATIVIDAD, PROCESO CREATIVO.
EMPRESA, CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA, TIPOLOGÍA, ÁREAS FUNCIONALES, FORMALIZACIÓN
MERCADOS, CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA, CARACTERÍSTICAS PRODUCTIVIDAD, COMPETITIVIDAD.
ESTRUCTURA OPERACIONAL, CONCEPTO, PRODUCTO, PROCESO, INFRAESTRUCTURA FÍSICA, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y HUMANOS.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, CONCEPTO, TIPOLOGÍA, ESTRUCTURA ORGÁNICA.
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.
FINANZAS, CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA BÁSICA, TENDENCIA Y PROSPECTIVA.
GESTIÓN EMPRESARIAL, CONCEPTO, HABILIDADES, DESTREZAS, NIVELES, ESTRUCTURA, CONTROL Y

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

APLICA ACCIONES DE EMPRENDIMIENTO DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE DESARROLLO SOCIAL Y PERSONAL
PLANTEA IDEAS DE NEGOCIO A PARTIR DE OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL MERCADO CONFORME CON EL ANÁLISIS SECTORIAL
ESTRUCTURA UN PERFIL DE EMPRENDEDOR TENIENDO EN CUENTA LAS HABILIDADES Y PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL
INTEGRA ELEMENTOS BÁSICOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DESCRIPTIVAS DEL PLAN DE NEGOCIO
DETERMINA GRUPOS FOCALES DE MERCADO DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO
CONSTRUYE PROPUESTAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES Y SEGMENTACIÓN DEL MERCADO
DETERMINA EL IMPACTO DEL PLAN DE NEGOCIO CONFORME CON LAS ATRIBUCIONES Y DINÁMICAS DEL SECTOR PRODUCTIVO
ARGUMENTA LA IDEA DE NEGOCIO CONFORME CON LA PROPUESTA Y NECESIDADES DEL SECTOR

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL EN CIENCIAS ECONÓMICAS, EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, EN MERCADEO O EN INGENIERÍA INDUSTRIAL.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

EN EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL VEINTICUATRO (24) MESES Y DOCE (12) MESES ESTARÁN RELACIONADOS EN LABORES DE DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	IMPLEMENTAR REQUISITOS NORMATIVOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220601043
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	IMPLEMENTACIÓN DE REQUISITOS DE CALIDAD
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	192 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
1. INTERPRETAR LOS REQUISITOS NORMATIVOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS HOTELEROS.
3. EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS HOTELEROS CON BASE EN REQUISITOS NORMATIVOS Y CRITERIOS DE MEJORA CONTINUA.
2. ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LOS REQUISITOS NORMATIVOS.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA1
IDENTIFICA LOS COMPONENTES DE LA NORMATIVA DE SOSTENIBILIDAD.
COMPRENDER EL OBJETIVO DE LA NORMATIVA DE SOSTENIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
RECONOCER EL MARCO NORMATIVO PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA.
EMPLEAR ESTRATEGIAS DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES DE

IDENTIFICAR LOS NIVELES DE SOSTENIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
MANEJAR LA DOCUMENTACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
RECONOCER EL ALCANCE DE LOS REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS HOTELEROS
IDENTIFICAR LOS REQUISITOS AMBIENTALES DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CATALOGAR LOS REQUISITOS SOCIO-CULTURALES DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
IDENTIFICAR LOS REQUISITOS ECONÓMICOS DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
IDENTIFICAR LOS REQUISITOS COMPLEMENTARIOS DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
APLICAR LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA Y SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO.
MANEJAR LOS ANEXOS DE LA NORMATIVA DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
DEFINIR EL ALCANCE DEL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO
COTEJAR LA NORMATIVA CON EL ESTADO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO.
RA2
DEFINIR LA MATRIZ DE IMPACTO DE SOSTENIBILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO
PROPONER LA ESTRATEGIA PARA SENSIBILIZAR EL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD A EMPLEADOS, PROVEEDORES, CLIENTES
PROPONER LOS PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA CADA ÁREA A INTERVENIR
DEFINIR LOS FORMATOS QUE PERMITAN GENERAR LAS EVIDENCIAS SOLICITADAS EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA
ESTABLECER TEMAS DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS Y COMUNIDADES
CLASIFICAR CLIENTES Y PROVEEDORES SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
DEFINIR LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN DE PQRS.
GRAFICAR LOS MAPAS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
DEFINIR EL PLAN DE EMERGENCIAS AJUSTADO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
PLANEAR ACCIONES QUE MINIMICEN LOS IMPACTOS: AMBIENTAL CULTURAL Y ECONÓMICO.
PROPONER INDICADORES, PRIORIZACIÓN Y ACCIONES PARA LA MATRIZ DE IMPACTO.
RA3
REGISTRAR LA INFORMACIÓN DE EN LOS INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS.
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD.
VERIFICAR LA MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE EMERGENCIA.
PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES PARA SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD
MONITOREAR LAS ACCIONES PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE SOSTENIBILIDAD Y MINIMIZACIÓN DE IMPACTOS.
CONTROLAR ACCIONES DE CAPACITACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA.
PROPONER ACCIONES DE MEJORA AL PROCESO.
VERIFICAR LOS PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL SISTEMA.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA1
CALIDAD: CONCEPTO Y APLICABILIDAD
CALIDAD TURÍSTICA: CONCEPTO, BENEFICIOS, TIPOS DE CERTIFICADOS, PLANES DE SOSTENIBILIDAD, MARCO NORMATIVO.
SOSTENIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE: CONCEPTO, POLÍTICAS, REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN.
REQUISITOS NORMATIVOS: GENERALES, DE TIPO AMBIENTAL, DE TIPO SOCIO CULTURAL, DE TIPO

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD
RA2
POLÍTICAS DEL TURISMO: SOCIALES, AMBIENTALES
CÓDIGO ÉTICA: CONCEPTO, APLICACIÓN
PLAN DE ACCIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES, ESTRUCTURA GENERAL
GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD: CONCEPTO, COMPONENTES
CLIENTE: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN.
PROVEEDOR: CONCEPTO, CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN.
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: DEFINICIÓN, CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN.
PLAN DE EMERGENCIA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOLOGÍA.
INDICADORES DE GESTIÓN: CONCEPTO, CONSTRUCCIÓN, DOCUMENTOS Y FORMATOS DE SOPORTE, PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO.
INSTRUMENTO EVALUATIVO: CONCEPTO, TÉCNICAS DE DISEÑO, CRITERIOS DE APLICACIÓN.
RA3
PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD: CONCEPTO, PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.
FORMATOS DE REGISTRO DE INFORMACIÓN Y EVIDENCIAS DE LOS PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD.
MANUAL DE SOSTENIBILIDAD: CONCEPTO, ESTRUCTURA, CRITERIOS DE APLICACIÓN.
FACTORES DE IMPACTO: CONCEPTO, ALCANCE, ESTÁNDARES Y MÉTODOS DE MEDICIÓN PARA CADA FACTOR.
MEDICIÓN DEL SERVICIO: CRITERIOS DE EVALUACIÓN, INSTRUMENTOS, TÉCNICAS DE VALIDACIÓN.
ACCIONES MEDIOAMBIENTALES: MODELO DE LAS 5R (RECHAZAR, REDUCIR, REUTILIZAR, REPARAR Y RECICLAR), ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN.
ACCIONES DE PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (ESCNNA).
ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SISTEMA DE CALIDAD: EN PQRS, EN MEDIDAS Y ASPECTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS.
TÉCNICAS DE EVALUACIÓN: DE METAS, DE INDICADORES, ALCANCE.
PLAN DE CONTINGENCIA: CONCEPTO, ESTRUCTURA, CRITERIOS DE APLICACIÓN.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1
ESPECIFICA LOS REQUISITOS NORMATIVOS QUE DEBE CUMPLIR EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON EL NIVEL DE SOSTENIBILIDAD A ALCANZAR.
DETERMINA EL ALCANCE DEL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
SUSTENTA LA REGLAMENTACIÓN AMBIENTAL SEGÚN APLICABILIDAD A LA SOSTENIBILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CONVERTIR Y VALORAR CONSUMO DE ENERGÍA Y AGUA SEGÚN ÍNDICES Y FACTORES INCLUIDOS EN LA NORMATIVIDAD DE SOSTENIBILIDAD.
RA2
ESTABLECE LA MATRIZ DE IMPACTO DE SOSTENIBILIDAD DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.
APLICA ESTRATEGIA DE SENSIBILIZACIÓN DE PROCESO DE SOSTENIBILIDAD DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
PRESENTA PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA
ESTABLECE LOS FORMATOS DE MEDICIÓN TENIENDO EN CUENTA PERIODICIDAD Y OBJETIVOS PARA SU DILIGENCIAMIENTO
PRESENTA EL CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN SEGÚN LAS NECESIDADES DEL ESTABLECIMIENTO
ENTREGA EL PLAN DE EMERGENCIAS DE ACUERDO A LOS RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL ESTABLECIMIENTO.
RA3
DOCUMENTA LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD CON BASE A LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS.

REALIZA ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA.
MONITOREA LAS ACCIONES DEL PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD.
REALIZA SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE ACUERDO CON LOS INDICADORES ESTABLECIDOS.
ACTUALIZA LO REGISTROS DEL SISTEMA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO
VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD SEGÚN EL PLAN DE ACCIÓN
PLANIFICA LAS ACCIONES DE MEJORA AL SISTEMA, DE ACUERDO A LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: P PROFESIONAL EN LAS ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, INGENIERÍA INDUSTRIAL, CALIDAD U HOTELERÍA.
ALTERNATIVA 2: PROFESIONAL CON POSGRADO EN SISTEMAS INTEGRADOS DE LA CALIDAD O DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO DOCE (12) MESES DE VINCULACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA DE CALIDAD Y DOCE (12) MESES EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS. ADICIONALMENTE, PARA TODAS LAS ALTERNATIVAS, CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240202501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	INTERACCIÓN EN LENGUA INGLESA
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	384 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
4. IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL USO DE EXPRESIONES, ESTRUCTURAS Y DESEMPEÑO SEGÚN LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE FORMULADOS PARA EL PROGRAMA

2. INTERCAMBIAR OPINIONES SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS
6. EXPLICAR LAS FUNCIONES DE SU OCUPACIÓN LABORAL USANDO EXPRESIONES DE ACUERDO AL NIVEL REQUERIDO POR EL PROGRAMA DE FORMACIÓN.
1. COMPRENDER INFORMACIÓN SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES Y FUTURAS A TRAVÉS
5. PRESENTAR UN PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA ACTIVIDAD EN SU QUEHACER LABORAL DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DESDE SU PROGRAMA DE FORMACIÓN.
3. DISCUTIR SOBRE POSIBLES SOLUCIONES A PROBLEMAS DENTRO DE UN RANGO VARIADO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ESTABLECER LAS DIFERENCIAS ENTRE PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINUO EN TEXTOS SENCILLOS.
PLANEAR UN ITINERARIO USANDO EL PRESENTE CONTINUO PARA LA ORGANIZACIÓN DE VIAJES, EVENTOS Y/O CELEBRACIONES.
DESCRIBIR HABITACIONES, CASAS O LUGARES DE TRABAJO USANDO PRONOMBRES POSESIVOS, PREPOSICIONES DE LUGAR, ADJETIVOS CALIFICATIVOS Y VOCABULARIO ESPECÍFICO.
IDENTIFICAR LAS EDIFICACIONES Y LOS LUGARES DE INTERÉS REGIONAL, NACIONAL E INTERNACIONAL.
SUMINISTRAR INFORMACIÓN SOBRE LA UBICACIÓN Y LA MANERA DE LLEGAR A UN LUGAR DETERMINADO.
ESTABLECER DIFERENCIAS Y SIMILITUDES ENTRE PERSONAS, LUGARES O COSAS.
NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES EN EL TIEMPO PASADO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO.
ESCRIBIR TEXTOS SENCILLOS EN ORDEN CRONOLÓGICO SOBRE ACONTECIMIENTOS PASADOS.
REALIZAR UNA INVITACIÓN FORMAL A UN EVENTO EMPLEANDO LAS ESTRUCTURAS DEL FUTURO Y WOULD LIKE TO.
HABLAR DE PLANES FUTUROS PARA SU TRABAJO Y SU CARRERA.
NARRAR EVENTOS Y ACONTECIMIENTOS USANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL TIEMPO PASADO, PERFECTO Y CONECTORES QUE BRINDEN COHERENCIA Y COHESIÓN AL TEXTO.
EXPRESAR HECHOS REALES Y POSIBLES ACERCA DE DIVERSOS EVENTOS O SITUACIONES DEL ENTORNO.
OFRECER SOLUCIÓN A SITUACIONES PARTICULARES EN SU ÁREA OCUPACIONAL.
PARTICIPAR EN UNA LLAMADA TELEFÓNICA (SALUDAR, PREGUNTAR, RESOLVER PREGUNTAS).
HACER PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS.
RESPONDER A PROPUESTAS Y SOLICITUDES EMPLEANDO VERBOS MODALES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN DIVERSOS CONTEXTOS.
EXPRESAR INSEGURIDAD SOBRE ALGUNA CUESTIÓN U OPINIÓN
ESCRIBIR INFORMES Y REPORTES LABORALES UTILIZANDO FRASES CONCRETAS Y UNA INTRODUCCIÓN, DESARROLLO Y CONCLUSIÓN.
DESCRIBIR EL PROCESO DE PREPARACIÓN Y EJECUCIÓN DE UNA ACTIVIDAD DE SU QUEHACER LABORAL.
DAR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
SEGUIR INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
EXPONER LAS ACCIONES Y FUNCIONES RELACIONADAS CON SU CARGO.
PUNTUALIZAR LAS LABORES ESPECÍFICAS QUE DESARROLLA EN SU LUGAR DE TRABAJO, HACIENDO USO DE VOCABULARIO ADECUADO.
RECONOCER LOS FONEMAS DEL SISTEMA VOCÁLICO INGLÉS.
ESTABLECER DIFERENCIAS ENTRE DIVERSOS SONIDOS COMUNES DEL INGLÉS.
PRONUNCIAR TÉRMINOS Y FRASES HACIENDO USO DE LAS REGLAS DE LA ACENTUACIÓN Y ENTONACIÓN ADECUADA PARA ESTE NIVEL DE FORMACIÓN.
HACER USO DE ESTRATEGIAS META COGNITIVAS COMO EL USO DE FLASHCARDS, GRÁFICOS ORGANIZACIONALES Y PORTAFOLIOS, PARA MONITOREAR SU PROCESO DE APRENDIZAJE.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

GRAMÁTICA
PRESENTE SIMPLE Y PRESENTE CONTINÚO.
PRESENTE CONTINUO: (USO PARA PLANES Y ACUERDOS)
PRONOMBRES POSESIVOS.
PREPOSICIONES DE LUGAR (REVISIÓN)
PREPOSICIONES DE MOVIMIENTO.
ADJETIVOS.
COMPARATIVOS.
FORMAS VERBALES EN EL PASADO SIMPLE (REGULAR VERBS AND IRREGULAR VERBS)
USED TO.
PASADO CONTINÚO.
PASADO SIMPLE Y PASADO CONTINUO.
FUTURO CON LAS FORMULAS: WILL, BE GOING TO
WOULD LIKE TO.
DIFERENCIA ENTRE PRESENTE PERFECTO Y PASADO SIMPLE.
CONDICIONAL ZERO Y FIRTS.
WOULD RATHER (USO Y CONTEXTO)
HAD BETTER, SHOULD, I THINK (THAT), I CONSIDER (THAT), MUST, COULD.
SUPERLATIVOS (USO Y CONTEXTO)
ADVERBIOS DE FORMA Y MANERA.
CONECTORES.
VERBOS FRASALES COMUNES.
CLÁUSULAS DE RELATIVO.
IMPERATIVO PARA DAR INSTRUCCIONES.
CONDICIONAL ZERO (IF, WHEN)

VOCABULARIO
ACTIVIDADES DEL TIEMPO LIBRE.
CELEBRACIONES, COSTUMBRES Y TRADICIONES.
CUARTOS, LUGARES EN UNA CASA Y SUS OBJETOS.
TIENDAS Y LUGARES EN LA CIUDAD Y LOS PUEBLOS.
EDIFICACIONES Y CONSTRUCCIONES
APARIENCIA DE LAS PERSONAS COMPORTAMIENTOS Y PERSONALIDADES
CUALIDADES Y DEFECTOS PERSONALES
EXPRESIONES DE TIEMPO EN EL PASADO Y FUTURO.
REUNIONES FAMILIARES, ACTIVIDADES DE LA INFANCIA, EVENTOS HISTÓRICOS.
WHEN Y WHILE
NÚMEROS ORDINALES Y CARDINALES
CONECTORES (MEANWHILE, SUDDENLY, HOWEVER, THEN, AFTER)
EVENTOS FORMALES (CONGRESOS, CONFERENCIAS)
PREPOSICIONES DE TIEMPO (IN, ON, AT) EN DIFERENTES CONTEXTOS.
ADVERBIOS (YET, STILL, EVER, ALREADY, JUST, LATELY)
SINCE FOR Y AGO
VOCABULARIO DE VIAJES
FENÓMENOS NATURALES
EXPRESIONES DE CORTESÍA PARA INTERCAMBIAR OPINIONES
EXPRESIONES IDIOMÁTICAS COMUNES EN CONTEXTOS LABORALES.
TERMINOLOGÍA TÉCNICA OCUPACIONAL
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
CONECTORES DE SECUENCIA
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁREA OCUPACIONAL
VOCABULARIO Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES EN EL ÁREA OCUPACIONAL
ELECTRODOMÉSTICOS, MAQUINARIA, INSUMOS Y EQUIPAMIENTO
LUGARES DE TRABAJO.

PRONUNCIACIÓN
SUJETO + CONTRACCIONES CON AUXILIARES
ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
REGLA DE PRONUNCIACIÓN --‐ED ENDING, VOICED CONSONANTS VS VOICELESS CONSONANTS.
ENTONACIÓN DE FONEMAS DE SUSTANTIVOS PLURALES.
FONEMAS VOCÁLICOS
DIFERENCIA ENTRE EL SONIDO TH /θ/ Y /Ð/
ENTONACIÓN PARA PRESENTAR INFORMACIÓN NUEVA.
ACENTUACIÓN EN FRASES (CONTENIDO Y FUNCIONES DE LAS PALABRAS)
ACENTUACIÓN DE ÉNFASIS
REDUCCIÓN VOCÁLICA
INTERNATIONAL PHONETIC ALPHABET (RECONOCIMIENTO DE LOS SÍMBOLOS Y SU PRONUNCIACIÓN)
ELEVACIÓN Y CAÍDA DE LA ENTONACIÓN EN DIFERENTES TIPOS DE FRASES
CONEXIÓN Y ELISIÓN DE SONIDOS CON LOS SUPERLATIVOS

ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE
USO DE ORGANIZADORES GRÁFICOS (DIAGRAMAS DE FLUJO, MAPAS CONCEPTUALES, MAPAS MENTALES, ENTRE OTROS)
USO DE TARJETAS DIDÁCTICAS O FLASHCARDS
USO DE PORTAFOLIOS

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN INTERACCIONES ORALES DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADAS CON CLARIDAD Y UNA VELOCIDAD PROMEDIO.
RECONOCE LA IDEA GENERAL Y DETALLES ESPECÍFICOS EN TEXTOS ESCRITOS DE LA VIDA COTIDIANA ARTICULADOS CON CLARIDAD.
COMPRENDE INFORMACIÓN CONCRETA RELATIVA A TEMAS COTIDIANOS Y LABORALES EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS.
DESCRIBE DE MANERA SENCILLA Y CLARA ASUNTOS, ACCIONES, EXPERIENCIAS, SENTIMIENTOS, PLANES RELACIONADOS CON TEMAS DE SU INTERÉS Y COTIDIANIDAD, SIGUIENDO UNA SECUENCIA LINEAL DE ELEMENTOS.
OFRECE BREVES RAZONAMIENTOS Y EXPLICACIONES DE OPINIONES, PLANES Y ACCIONES.
SE COMUNICA DE MANERA EFICAZ EN TORNO A TEMÁTICAS COTIDIANAS Y LABORALES SENCILLAS HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO.
BRINDA SOLUCIÓN A UN PROBLEMA SENCILLA HACIENDO USO DE UNA ADECUADA PRONUNCIACIÓN, FLUIDEZ, RANGO DE VOCABULARIO Y ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL NIVEL PRE INTERMEDIO.
ENLAZA UNA SERIE DE ELEMENTOS BREVES, CONCRETOS Y SENCILLOS PARA CREAR UNA SECUENCIA COHESIONADA Y LINEAL.
HACE USO DE VOCABULARIO RELACIONADO CON FAMILIA, AFICIONES E INTERESES, TRABAJO, VIAJES Y HECHOS DE ACTUALIDAD, EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS.
SIGUE INSTRUCCIONES DE UN PROCESO RELACIONADO CON SU QUEHACER LABORAL.
HACE USO DE TÉRMINOS Y EXPRESIONES RELACIONADAS CON SU ÁMBITO LABORAL ESPECÍFICO.
ES CAPAZ DE HACER UNA PRESENTACIÓN BREVE Y PREPARADA SOBRE UN TEMA DENTRO DE SU ESPECIALIDAD CON LA SUFICIENTE CLARIDAD COMO PARA QUE SE PUEDA SEGUIR SIN DIFICULTAD LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO Y CUYAS IDEAS PRINCIPALES ESTÁN EXPLICADAS CON UNA RAZONABLE PRECISIÓN.
PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS EN CONTEXTOS SOCIALES ORALES Y ESCRITOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL CON TÍTULO EN LICENCIATURA EN IDIOMAS O PROFESIONAL EN CUALQUIER ÁREA DE CONOCIMIENTO.
ALTERNATIVA 2: PROFESIONAL CON TÍTULO EN LICENCIATURA EN IDIOMAS O PROFESIONAL EN CUALQUIER ÁREA DE CONOCIMIENTO.

FCE (FIRST CERTIFICATE IN ENGLISH) BEC (VANTAGE O HIGHER)
CELS (VANTAGE O HIGHER) IELTS (MÍNIMO 5,5)
ISE II (INTEGRATED SKILLS IN ENGLISH) TOEFL PBT(MÍNIMO 567)
TOEFL CBT (MÍNIMO 227)
TOEFL IBT (MÍNIMO 87)
BULATS (B2 EN TODAS LAS HABILIDADES) CAE (CERTIFICATE IN ADVANCED ENGLISH) CPE (CERTIFICATE OF PROFICIENCY IN ENGLISH) APTIS (B2 EN TODAS LAS HABILIDADES

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES EN LA ORIENTACIÓN DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN EN LA LENGUA EXTRANJERA EN MODALIDAD PRESENCIAL.
DEMOSTRAR ALTAS COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA Y LMS.
DOMINIO DEMOSTRADO EN OFIMÁTICA E INTERNET Y/O CIUDADANÍA DIGITAL.

4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS METODOLÓGICAS PARA LA ORIENTACIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO.
HABILIDADES EN COMUNICACIÓN ESCRITA, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, PENSAMIENTO CRÍTICO, ENTENDIMIENTO INTERPERSONAL, TRABAJO EN EQUIPO Y COMPRENSIÓN LECTORA.
CREATIVO Y PROACTIVO.
PREFERIBLEMENTE: ESTAR CERTIFICADO EN EL CURSO DE INSTRUCTOR VIRTUAL VIGENTE, ESTABLECIDO POR LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL DEL SENA Y/O CERTIFICADO RELACIONADO CON TUTORÍA VIRTUAL EXPEDIDO EN LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Orientar investigación formativa según referentes técnicos
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201064
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ORIENTACIÓN DE PROCESOS DE INVESTIGACIÓN
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

4. PROPONER SOLUCIONES A LAS NECESIDADES DEL CONTEXTO SEGÚN RESULTADOS DE LA
3. ARGUMENTAR ASPECTOS TEÓRICOS DEL PROYECTO SEGÚN REFERENTES NACIONALES E
1. ANALIZAR EL CONTEXTO PRODUCTIVO SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES
2. ESTRUCTURAR EL PROYECTO DE ACUERDO A CRITERIOS DE LA INVESTIGACIÓN.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

DIFERENCIAR FORMAS DE CONOCIMIENTO.
DEFINIR LAS TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.
FORMULAR EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.
PLANTEAR LA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.
CONTEXTUALIZAR LA IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.
DETERMINAR DE LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.
REALIZAR BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN.
ELABORAR DEL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.
APLICAR TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.
ELABORAR EL INFORME DE LA INVESTIGACIÓN.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

CONOCIMIENTO: CONCEPTO, TIPOS.
COSMOVISIÓN: CONCEPTO, PERSPECTIVAS E IMPORTANCIA.
INVESTIGACIÓN: CONCEPTOS Y ENFOQUES.
METODOLOGÍAS, MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: CONCEPTOS Y TIPOS.
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURAS Y PROCEDIMIENTOS.
IDEAS, PROBLEMAS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.
JUSTIFICACIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES.
OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN: CONCEPTO, TIPOS.
FUENTES DE INFORMACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y REFERENCIACIÓN.
MARCO TEÓRICO: CONCEPTO, TIPOS.
INFORME DE INVESTIGACIÓN: CARACTERÍSTICAS, TIPOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE LAS NECESIDADES DEL CONTEXTO, SEGÚN LAS PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS.
DESCRIBE EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO A LOS ELEMENTOS OBSERVADOS.
PLANTEA LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN SEGÚN LA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.
CONSOLIDA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA PERTINENCIA Y LOS ALCANCES.
ELABORA EL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN DE ACUERDO A LOS CONTEXTOS NACIONAL E INTERNACIONAL.
APLICA TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A CRITERIOS ESTABLECIDOS POR LA METODOLOGÍA.
COMUNICA LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN SEGÚN CRITERIOS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA O HOTELERO Y TURÍSTICO O TURÍSTICO CON POSTGRADO EN ÁREAS RELACIONADAS CON LA HOTELERÍA O INVESTIGACIÓN.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES DE VINCULACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO Y DOCE (12) MESES EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS. ADICIONALMENTE, PARA TODAS LAS ALTERNATIVAS, CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES Y PUBLICACIONES Y/O PRODUCTOS DE INVESTIGACIÓN.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210201042
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	PLANEACIÓN DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	144 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
3. COORDINAR LA PROGRAMACIÓN DEL PERSONAL TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DEL SERVICIO, POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA.
4. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PLANEADAS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA.
1. ASISTIR LAS ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGÚN PERFIL DEL CARGO Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
2. APOYAR EL DESARROLLO DE LOS PLANES DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA1
LISTAR LOS OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO.
DEFINIR LAS NECESIDADES DEL TALENTO HUMANO.

IDENTIFICAR LOS COMPONENTES Y CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL DE CARGO
RECONOCER LA ESTRUCTURA DEL MANUAL DE FUNCIONES.
DESCRIBIR EL PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DEL TALENTO HUMANO.
USAR TÉCNICAS DE RECLUTAMIENTO.
REALIZAR ENTREVISTAS DE SELECCIÓN.
EFECTUAR PROCESO DE SELECCIÓN.
RECONOCER LOS ASPECTOS LEGALES DE LA CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO.
RA2
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DE UN PLAN DE INDUCCIÓN.
ESTABLECER LOS OBJETIVOS DE LA INDUCCIÓN.
DEFINIR CONTENIDOS DE LA INDUCCIÓN.
IDENTIFICAR LAS FASES DE UN PLAN DE ENTRENAMIENTO.
ESTABLECER LOS COMPONENTES DEL PLAN DE ENTRENAMIENTO.
RECONOCER LA ESTRUCTURA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN.
ESTABLECER LOS OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN.
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL ÁREA.
GESTIONAR LAS ACCIONES DE LOS PLANES DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN
RA3
DISTINGUIR LOS TIPOS DE JORNADA LABORAL.
RECONOCER LA NORMATIVIDAD LABORAL PARA LA PROGRAMACIÓN DE PERSONAL.
APLICAR NORMATIVA LABORAL PARA LA PROGRAMACIÓN DE PERSONAL.
DEFINIR PROGRAMACIÓN DE PERSONAL.
RECONOCER LOS INSUMOS PARA LA PROGRAMACIÓN DEL PERSONAL.
ESTABLECE DESCANSOS OBLIGATORIOS.
RA4
SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS.
ELABORAR INFORMES DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL.
REPORTAR LOS PROBLEMAS PRESENTADOS DURANTE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.
RECONOCER LOS COMPONENTES DE LOS INFORMES DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.
IDENTIFICAR LOS TIPOS DE INCENTIVOS.
CONCERTAR PLANES DE MEJORA CON EL PERSONAL A CARGO.
ACOMPAÑAR EL DESARROLLO DE LOS PLANES DE MEJORA CONCERTADOS CON EL PERSONAL A CARGO.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA1
ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO: CONCEPTO, OBJETIVOS, TEORÍAS.
PLANEACIÓN DEL TALENTO HUMANO: VACANTES Y NECESIDADES DE PERSONAL, ÍNDICES DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD.
PERFILES DE CARGO: CONCEPTO, COMPONENTES (CONDICIONES DEMOGRÁFICAS, FÍSICAS, Y ACTITUDINALES, REQUISITOS ACADÉMICOS Y DE EXPERIENCIA LABORAL, HABILIDADES Y RESPONSABILIDADES) COMPETENCIAS TÉCNICAS, CORPORATIVAS Y HUMANAS, NIVELES JERÁRQUICOS EN LA ORGANIZACIÓN HOTELERA, ESCALA SALARIAL.
MANUAL DE FUNCIONES: CONCEPTO, ESTRUCTURA, CONTENIDO.
RECLUTAMIENTO: CONCEPTO, FUENTES, TÉCNICAS, PROCESO.
ENTREVISTA: CONCEPTO, TIPOS, INSTRUMENTOS, TÉCNICAS PARA ENTREVISTAR.
SELECCIÓN: CONCEPTO, TÉCNICAS (ANÁLISIS DE ANTECEDENTES, ENTREVISTAS, PRUEBAS TÉCNICAS, PSICOTÉCNICAS Y PSICOLÓGICAS) PROCESO.
CONTRATACIÓN: MODALIDADES DE CONTRATO, REQUISITOS MÉDICOS Y LEGALES, PERIODO DE PRUEBA, POLÍTICAS EMPRESARIALES, NORMATIVIDAD.
RA2
INDUCCIÓN: CONCEPTO, OBJETIVO, TIPOS, PLAN, COMPONENTES DEL PLAN (INSTITUCIONAL, ÁREA, PUESTO DE TRABAJO), CONTENIDOS. ENTRENAMIENTO: CONCEPTO, OBJETIVO, PLAN, COMPONENTES DEL PLAN, FASES.
CAPACITACIÓN: CONCEPTO, ENFOQUE, DESARROLLO DE COMPETENCIAS, PLAN, FASES (DIAGNOSTICO,

RA3
NORMATIVIDAD LABORAL: JORNADA DE TRABAJO, DESCANSOS OBLIGATORIOS, VACACIONES, INCAPACIDADES, LICENCIAS.
PROGRAMACIÓN DE PERSONAL: INSUMOS (PRONÓSTICOS DE OCUPACIÓN O VENTAS, PLAN DE TRABAJO DEL ÁREA, RECURSOS), TURNOS DE TRABAJO, POLÍTICAS, ESTRATEGIAS, VARIABLES, CONTINGENCIAS.
RA4
LA SUPERVISIÓN: CONCEPTO, TÉCNICAS, DOCUMENTOS DE SOPORTE.
INFORMES: TIPOS, NORMAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN, ESTRUCTURA.
EVALUACIÓN DESEMPEÑO: DEFINICIÓN, OBJETIVO, MÉTODOS, CRITERIOS DE DESEMPEÑO, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, PROTOCOLO, INFORME.
INCENTIVOS: CONCEPTO, TIPOS.
PLAN DE MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO: DEFINICIÓN, OBJETIVO, MOMENTOS DE APLICACIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE ELABORACIÓN.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1
ELABORA EL PLAN DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO DEL ÁREA SEGÚN LAS NECESIDADES OPERATIVAS, EL PERFIL DEL CARGO.
ELABORA LOS PERFILES DE CARGO DE ACUERDO CON LOS COMPONENTES.
ESTABLECE TÉCNICA DE RECLUTAMIENTO DE TALENTO HUMANO SEGÚN CARACTERÍSTICAS DEL CARGO.
SELECCIONA TALENTO HUMANO SEGÚN PERFIL DEL CARGO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
IDENTIFICA LOS COMPONENTES DEL CONTRATO LABORAL SEGÚN NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS EMPRESARIALES.
RA2
ELABORA PROPUESTA DEL PLAN DE INDUCCIÓN TENIENDO EN CUENTA LOS COMPONENTES Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ORGANIZA UN PLAN DE ENTRENAMIENTO CON BASE EN LOS ÍNDICES DE PRODUCTIVIDAD Y DE DESEMPEÑO.
PROPONE PLAN DE CAPACITACIÓN TENIENDO EN CUENTA EL DIAGNOSTICO DE NECESIDADES Y LA ESTRUCTURA.
RA3
IDENTIFICA LOS COMPONENTES NORMATIVOS PARA LA PROGRAMACIÓN DE PERSONAL.
RESUELVA
DEFINE CONCEPTOS DE PROGRAMACIÓN DE PERSONAL SEGÚN NORMATIVA LABORAL.
PROGRAMA PERSONA SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL ÁREA, ESTRATEGIAS Y NORMATIVA APLICABLE.
RA4
PRESENTA INFORME DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE ACUERDO CON LAS ACCIONES ASIGNADAS Y LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL EN EL ÁREA DE LA HOTELERÍA, TALENTO HUMANO O ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EL ÁREA DE HOTELERÍA O TALENTO HUMANO.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES DE VINCULACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO CON FUNCIONES EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO O JEFE DE ÁREA Y DOCE (12) MESES EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS. ADICIONALMENTE, PARA TODAS LAS ALTERNATIVAS, CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210301098
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	PROCESAMIENTO DEL RECAUDO DE VALORES
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	288 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
3. AUDITAR LA OPERACIÓN DIARIA DEL HOTEL CONFORME CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y SISTEMA DE INFORMACIÓN.
2. MANEJAR VALORES DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO.
4. PRODUCIR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL HOTEL SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
1.REGISTRAR MOVIMIENTOS DE CAJA SEGÚN LA NATURALEZA DEL MISMO, NORMATIVA Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA1
EFECTUAR OPERACIONES MATEMÁTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE LA CUENTA HUÉSPED.
CONOCER LAS POLÍTICAS DE MANEJO DE CAJA.
RECONOCER LA NORMATIVIDAD TRIBUTARIA PARA HUÉSPEDES NACIONALES Y EXTRANJEROS.
ACTUALIZAR DATOS DE LOS MOVIMIENTOS DE INGRESOS Y EGRESOS DE LOS CLIENTES.
VERIFICAR CONVENIOS ESPECIALES DE PAGO, CONSUMOS Y CARGOS.
CALCULAR LA CUENTA DEL CLIENTE.
ORGANIZAR LOS DOCUMENTOS DE CUENTAS CLIENTE.
AJUSTAR MOVIMIENTOS DE CUENTA.
GENERAR ESTADO DE CUENTA.
PRESENTAR LA CUENTA DE CLIENTE.

CERRAR CUENTA.
RA2
EJECUTAR PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO DE PAGOS.
RECONOCER LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD DE LA MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA.
APLICAR REQUISITOS NORMATIVOS Y POLÍTICAS CAMBIARIAS.
RECONOCER LOS ELEMENTOS DE AUTENTICIDAD DE LOS MEDIO DE PAGO.
CONVERTIR DIVISAS.
DOCUMENTAR EL CAMBIO DE DIVISAS
VERIFICAR AUTENTICIDAD DE TARJETAS DE CRÉDITO.
OPERAR DATAFONO.
VALIDAR ACEPTACIÓN DE CHEQUES.
PROCESAR CUENTAS COMPAÑÍA.
VALIDAR PAGO ELECTRÓNICO.
EMITIR PAZ Y SALVO AL HUÉSPED.
IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS DEL CIERRE DE CAJA
COMPARAR VENTAS CONTRA INGRESOS.
HACER BALANCES DE CAJA Y MOVIMIENTO DE LOS DEPARTAMENTOS DEL HOTEL.
DILIGENCIAR REPORTES DE NOVEDADES
DETECTAR INCONSISTENCIAS EN LA APLICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA
ELABORAR INFORME DE CAJA.
ELABORAR INFORME CIERRE DE TURNO.
RA3
IDENTIFICAR LAS FUNCIONES Y ROL DEL AUDITOR NOCTURNO.
IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DEL AUDITOR NOCTURNO QUE SE RELACIONAN CON OTROS DEPARTAMENTOS.
DISTINGUIR LOS TIPOS DE LA AUDITORIA HOTELERA.
DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS DE LA AUDITORIA NOCTURNA.
VERIFICAR LA INFORMACIÓN DE VENTAS DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS.
CLASIFICAR INGRESOS DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS.
VERIFICAR LA OCUPACIÓN.
VERIFICAR CARGOS EN CUENTAS HUÉSPED.
MONITOREAR LOS LÍMITES DE CRÉDITO DE LOS HUÉSPEDES
REVISAR DOCUMENTOS DE SOPORTE.
REALIZAR CARGOS NOCTURNOS EN CUENTAS.
REVISAR LOS INFORMES DE TURNO DE LOS DEPARTAMENTOS.
CONSOLIDAR INFORMACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL HOTEL.
CERRAR LA OPERACIÓN DIARIA DEL HOTEL.
EMITIR ALERTAS DE LÍMITES O DESVIACIONES DE CUENTAS.
ELABORAR INFORME AUDITORÍA NOCTURNA.
RA4
RECONOCE LA IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN. ESTADÍSTICA QUE SE GENERA EN EL HOTEL.
APLICA FÓRMULAS DE LA ESTADÍSTICA HOTELERA.
OBTIENE ESTADÍSTICAS DE OCUPACIÓN HOTELERA.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA1
OPERACIONES MATEMÁTICAS: SUMA, RESTA, MULTIPLICACIÓN, DIVISIÓN, REGLA DE TRES, PORCENTAJE.
POLÍTICAS DEL MANEJO DE CAJA: RESPONSABILIDADES, CUENTAS ELEVADAS, ANTICIPOS, PAGOS NO PRESENCIALES.
CUENTA HUÉSPED O CLIENTE: DEFINICIÓN, NATURALEZA DE LOS CARGOS, PROCEDIMIENTO PARA CONSUMOS, ABONOS, DEPÓSITOS, CASH ADVANCE Y PAID OUT, REEMBOLSOS, DOCUMENTOS DE SOPORTE.
NORMATIVIDAD TRIBUTARIA PARA HUÉSPEDES: IMPUESTO AL VALOR AGREGADO-IVA, IMPUESTO AL CONSUMO, TARIFA DE RENTAS SERVICIOS HOTELEROS, SEGURO HOTELERO.
FACTURACIÓN: PROCEDIMIENTO DE CIERRE DE FACTURA, NORMATIVA.

RA2
FORMAS DE PAGO: DEFINICIÓN, PROCEDIMIENTO DE REGISTRO.
MONEDA NACIONAL: ELEMENTOS DE SEGURIDAD DE BILLETES Y MONEDAS, POLÍTICAS DE MANEJO.
DIVISAS: ELEMENTOS DE SEGURIDAD DE BILLETES Y MONEDAS, NORMATIVA, TASA REPRESENTATIVA DEL MERCADO, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CAMBIARIOS ESTATALES Y ORGANIZACIONALES.
TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO: DEFINICIÓN, ELEMENTOS DE SEGURIDAD, PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DEL DATAFONO, POLÍTICAS DE ACEPTACIÓN.
CHEQUES: DEFINICIÓN, TIPOS, COMPONENTES, ELEMENTOS DE SEGURIDAD, POLÍTICAS DE ACEPTACIÓN.
CUENTAS COMPAÑÍA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y REQUISITOS, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
PAGO ELECTRÓNICO: CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO DE CONFIRMACIÓN Y MANEJO.
PAGOS NO PRESENCIALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
PAZ Y SALVO: DEFINICIÓN, TRÁMITE DE OBTENCIÓN.
CIERRE DE CAJA: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, INFORME DE CAJA, ARQUEO DE CAJA.
POLÍTICAS DE TURNO: TIPOS (RECIBO Y ENTREGA), IMPORTANCIA, ELEMENTOS DEL INFORME, PROCEDIMIENTO.
RA3
CONTABILIDAD HOTELERA: CONCEPTO, FUNCIONES, CICLO DE INGRESOS Y EGRESOS, EL SISTEMA DE CUENTAS EN UN HOTEL.
AUDITORIA HOTELERA: CONCEPTO, FINES Y FUNCIONES, TIPOS DE AUDITORIA, PERFIL TÉCNICO Y ÉTICO DEL AUDITOR NOCTURNO, ROL DEL AUDITOR NOCTURNO, RELACIÓN DEL AUDITOR CON OTROS DEPARTAMENTOS.
AUDITORÍA NOCTURNA: CONCEPTO, REPORTES E INFORMACIÓN DE ENTRADA, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, INFORME.
AUDITORIA DE INGRESOS: CONCEPTO, INFORMACIÓN DE ENTRADA, RESPONSABLE.
REPORTES DE AUDITORIA: TRANSACTION TOTAL, MANAGER REPORT, BALANCE CHECK REPORT, COVER REPORT, DAILY REPORT, CASHIER CLOSINGS, IMPORTANCIA, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y DILIGENCIAMIENTO.
RA4
ESTADÍSTICA HOTELERA: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN (DESCRIPTIVA E INFERENCIAL), TIPOS DE VARIABLES (CUALITATIVA Y CUANTITATIVA), MUESTRA, TABULACIÓN, REPRESENTACIÓN GRÁFICA, APLICACIÓN
INFORME: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICA, TIPOS (SEGÚN SU MATERIA Y CARACTERÍSTICAS TEXTUALES),

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1
CLASIFICA LOS MOVIMIENTOS DE CAJA CON BASE EN SU NATURALEZA.
DIFERENCIA LOS MOVIMIENTOS DE CAJA SEGÚN CARACTERÍSTICAS Y AFECTACIÓN EN LA CUENTA DEL CLIENTE.
APLICA NORMATIVA TRIBUTARIA DE ACUERDO CON TIPO DE HUÉSPED Y DE ESTABLECIMIENTO.
OBTIENE ESTADO DE CUENTA CON BASE EN LA NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ELABORA LA FACTURA DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA.
RA2
RECIBE PAGO SEGÚN TIPO, POLÍTICA Y NORMATIVA.
CAMBIA DIVISAS SEGÚN NORMATIVA, TASAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
REGISTRA EL MOVIMIENTO DE VALORES DE ACUERDO CON FORMA DE PAGO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
GESTIONA PAZ Y SALVO DE HUÉSPED SEGÚN POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
EFECTÚA CIERRE DE CAJA SEGÚN ARQUEO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
REPORTA VALORES SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
REPORTA NOVEDADES ENCONTRADAS SEGÚN EL ARQUEO DE CAJA
EFECTÚA EL CIERRE DE TURNO SEGÚN LO PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
RA3
CARACTERIZA LAS FUNCIONES DEL AUDITOR NOCTURNO SEGÚN SU ROL Y RELACIONES QUE CUMPLE EN LA ORGANIZACIÓN.
EFECTÚA AUDITORIA NOCTURNA DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
PRESENTAR INFORME DE AUDITORÍA NOCTURNA CON BASE EN HALLAZGOS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.

ANALIZA RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
PRESENTA INFORMES ESTADÍSTICOS SEGÚN LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA Y EL PROCEDIMIENTO

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL EN EL ÁREA DE LA HOTELERÍA.
ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EL ÁREA DE HOTELERÍA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

: MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES DE VINCULACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA O DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO Y DOCE (12) MESES EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS. ADICIONALMENTE, PARA TODAS LAS ALTERNATIVAS, CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201528
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	RAZONAMIENTO CUANTITATIVO
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON EL PROBLEMA PLANTEADO
2. PLANTEAR PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO
3. RESOLVER PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO

1. IDENTIFICAR MODELOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL PROBLEMA PLANTEADO EN CONTEXTOS SOCIALES Y PRODUCTIVO

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

PLANTEAR ECUACIONES
PLANTEAR SISTEMAS DE ECUACIONES
ESTABLECER RELACIONES DE PROPORCIONALIDAD ENTRE VARIABLES
APLICAR CRITERIOS DE SEMEJANZA Y CONGRUENCIA DE FIGURAS.
APLICAR LOS TEOREMAS DE THALES Y PITÁGORAS.
REPRESENTAR FUNCIONES EN EL PLANO CARTESIANO.
REALIZAR OPERACIONES CON NÚMEROS REALES Y CON NÚMEROS COMPLEJOS
CALCULAR PERÍMETROS, ÁREAS Y VOLÚMENES
REALIZAR TRANSFORMACIONES GEOMÉTRICAS EN EL PLANO.
REALIZAR CONVERSIONES DE UNIDADES DE MEDIDA.
RESOLVER ECUACIONES DE PRIMER Y SEGUNDO GRADO.
RESOLVER SISTEMAS DE ECUACIONES.
CONSTRUIR GRÁFICOS ESTADÍSTICOS
CALCULAR ELEMENTOS DE FUNCIONES
COMPROBAR LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS
VERIFICAR LA SOLUCIÓN DE UNA ECUACIÓN
DETERMINAR ERRORES DE CÁLCULOS
USAR HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES BÁSICAS PARA CÁLCULOS

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

NÚMEROS REALES: CONCEPTO, REPRESENTACIONES (FRACCIONES, RAZONES, DECIMALES, PORCENTAJES) Y PROPIEDADES.
NÚMEROS COMPLEJOS: CONCEPTO, REPRESENTACIONES Y OPERACIONES
OPERACIONES ARITMÉTICAS: PROPIEDADES Y ORDEN DE LAS OPERACIONES.
PROPORCIONALIDAD DIRECTA E INVERSA: CONCEPTO Y REGLA DE TRES
GEOMETRÍA: CONCEPTOS, POLÍGONOS, LA CIRCUNFERENCIAS Y SÓLIDOS
TRIGONOMETRÍA: CONCEPTOS, RAZONES, TEOREMAS Y APLICACIONES
ECUACIONES: MÉTODOS DE SOLUCIÓN
SISTEMAS DE ECUACIONES: CONCEPTO, TIPOS Y MÉTODOS DE SOLUCIÓN.
FUNCIONES: CONCEPTO, REPRESENTACIONES Y TIPOS (POLINÓMICAS, EXPONENCIALES, TRIGONOMÉTRICAS, ETC.)
ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA: MEDIDAS DE CENTRALIDAD (MEDIA, MODA Y MEDIANA) Y MEDIDAS DE DISPERSIÓN (VARIANZA Y DESVIACIÓN ESTÁNDAR.
GRÁFICOS ESTADÍSTICOS: DIAGRAMA DE BARRAS, CIRCULAR, PICTOGRAMAS Y SERIES
TEOREMA DE PITÁGORAS Y THALES: CONCEPTO Y APLICACIONES
CONVERSIÓN DE UNIDADES Y SISTEMA DE MEDIDAS.
SEMEJANZA Y CONGRUENCIA DE SUPERFICIES Y CUERPOS.
TRANSFORMACIONES SOBRE POLÍGONOS: RÍGIDAS (TRASLACIONES, ROTACIONES, REFLEXIONES) Y HOMOTECIAS (AMPLIACIONES Y REDUCCIONES).
DERIVADA E INTEGRAL DE UNA FUNCIÓN: CONCEPTO Y REGLAS
HOJAS DE CÁLCULO: CONCEPTO, SINTAXIS Y APLICACIONES.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

PRESENTA LA RELACIÓN ENTRE DOS CANTIDADES O VARIABLES SEGÚN LOS FUNDAMENTOS MATEMÁTICOS
DEFINE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO.
PLANTEA ECUACIONES O SISTEMAS DE ECUACIONES DE ACUERDO CON LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES
PRESENTA SOLUCIÓN A PROBLEMAS MEDIANTE FIGURAS GEOMÉTRICAS

RESUELVE ECUACIONES O SISTEMAS DE ECUACIONES DE ACUERDO CON PRINCIPIOS MATEMÁTICOS
CALCULA PERÍMETROS, ÁREAS Y VOLÚMENES DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE LA FIGURA GEOMÉTRICA
REALIZA CONVERSIONES SEGÚN LAS EQUIVALENCIAS ENTRE SISTEMAS DE MEDIDA.
REPRESENTA CONJUNTO DE DATOS DE ACUERDO CON LA VARIABLE ESTADÍSTICA.
SELECCIONA LAS HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES PARA LA VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS MATEMÁTICOS.
ELABORA UNA PROPUESTA DE SOLUCIÓN ALTERNATIVA A PARTIR DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL O LICENCIADO EN MATEMÁTICAS.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 24 MESES DE EXPERIENCIA EN DOCENCIA

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201530
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA INDUCCIÓN
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR EL DESARROLLO HISTÓRICO DEL SENA
IDENTIFICAR LA IDENTIDAD CORPORATIVA DEL SENA
DESCRIBIR LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA IMAGEN CORPORATIVA DEL SENA
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD
DESCRIBIR LAS NORMAS DE CONVIVENCIA QUE REGULAN EL COMPORTAMIENTO DEL APRENDIZ, DURANTE EL PROCESO DE FORMACIÓN
DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DEL SENA
DIFERENCIAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

MISIÓN, VISIÓN, HISTORIA INSTITUCIONAL, OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL, PRINCIPIOS ÉTICOS, VALORES ÉTICOS Y PROCEDERES ÉTICOS.
ELEMENTOS DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL: ESCUDO, BANDERA, LOGOSÍMBOLO, HIMNO, ESCARAPELAS.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA, POLÍTICAS DE BIENESTAR A APRENDICES Y NORMAS DE CONVIVENCIA INTERNA: ALTERNATIVAS PARA EL DESARROLLO DE LA ETAPA PRODUCTIVA ETAPAS DE LA FORMACIÓN: TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO.
MANUAL DE CONVIVENCIA, NORMA ESPECÍFICAS DE LOS CENTROS.
FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL: CONCEPTO, PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS.
TIPOS DE OFERTA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y SUS CARACTERÍSTICAS.
TIPOS DE CERTIFICADO DE ACUERDO CON LA FORMACIÓN Y DURACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN.
DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, CONCEPTO, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.
PROYECTO FORMATIVO: CONCEPTO, FASES ACTIVIDADES, DENOMINACIÓN, OBJETIVOS.
PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS: ESTRUCTURA, TIPOS DE EVIDENCIA, FORMATO, CONTENIDOS.
PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS SENA: TUTORIALES SENA: LMS, SOFIA PLUS, SISTEMA VIRTUAL DE APRENDICES (SVA), GESTIÓN CONTRATO DE APRENDIZAJE. CORREO MISENA.
PORTALES, REDES SOCIALES DE LA ENTIDAD.
RUTA DE FORMACIÓN: ETAPA LECTIVA, ETAPA PRÁCTICA (ALTERNATIVAS). DURACIÓN, CARACTERÍSTICAS, REQUISITOS, FORMATOS, COMPROMISOS, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO, PLAN DE MEJORA.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FORMATIVOS.
IDENTIFICA LOS COMPONENTES Y ESTRUCTURA DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL SEGÚN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y SU PERFIL COMO APRENDIZ DEL SENA
INCORPORA A SU PROYECTO DE VIDA LAS OPORTUNIDADES OFRECIDAS POR EL SENA

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE ESTA COMPETENCIA SE REQUIERE LA PARTICIPACIÓN DEL INSTRUCTOR TÉCNICO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN, LOS INSTRUCTORES DE LAS COMPETENCIAS CLAVE Y TRANSVERSALES, EL PROFESIONAL DE DESARROLLO HUMANO, EQUIPO DE BIENESTAR Y LIDERAZGO AL APRENDIZ, RELACIONES CORPORATIVAS, ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA, COORDINADORES MISIONALES Y ACADÉMICOS EN COORDINACIÓN CON EL SUBDIRECTOR DE CENTRO

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA OBJETO DEL DESEMPEÑO

4.8.3 Competencias:

PRACTICAR PRINCIPIOS, VALORES Y PROCEDERES ÉTICOS DE ACUERDO CON EL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
MANEJO DE GRUPOS.
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO.
MANEJO DE LAS TIC
CONOCIMIENTO DE MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA SENA
CONOCIMIENTO DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES PARA EL APRENDIZ
CONOCIMIENTO DEL PROCESO GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	999999999
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	864 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

4.8.3 Competencias:

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260102013
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	SUPERVISIÓN DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN HOTELERA
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	624 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
3. OPERAR SOFTWARE HOTELERO DE ACUERDO CON MANUALES DE OPERACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
8. VERIFICAR LA OPERACIÓN DEL ÁREA DE RECEPCIÓN SEGÚN PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS Y NORMATIVA TÉCNICA.
5. BRINDAR EN ESPAÑOL E INGLÉS INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO SEGÚN EL CONTEXTO LOCAL.
6.ATENDER EN LENGUA INGLESA LOS SERVICIOS DE RECEPCIÓN HOTELERA EMPLEANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES Y LENGUAJE TÉCNICO PROPIOS DE ESTE IDIOMA.
4. REALIZAR CHECK IN AL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD.

1. OFRECER SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON PORTAFOLIO, TIPO DE HOTEL Y

7. LEGALIZAR SALIDA DEL HUÉSPED CONFORME CON PROTOCOLOS DE SERVICIO, NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.

2. RESERVAR HABITACIONES Y SERVICIOS HOTELEROS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, LA DISPONIBILIDAD Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA1
IDENTIFICAR LOS TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
RELACIONAR LAS ÁREAS FUNCIONALES DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CON EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
IDENTIFICAR FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE RESERVAS.
RECONOCER LOS SERVICIOS Y ÁREAS FÍSICAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
DISTINGUIR TIPOS DE HABITACIONES.
DIFERENCIAR TIPOS DE TARIFA, PLANES HOTELEROS Y DESCUENTOS.
CONOCER LA ESTRUCTURA EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
DESCRIBIR SERVICIOS HOTELEROS Y TURÍSTICOS INCLUIDOS EN EL PORTAFOLIO.
DIFERENCIAR LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
APLICAR PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA.
RECONOCER LOS TIPOS DE CLIENTES.
DETERMINAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
PRESENTAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
INFORMAR TARIFAS, PLANES Y DESCUENTOS.
REVISAR LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES Y SERVICIOS.
UTILIZAR HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DE DISPONIBILIDAD.
IDENTIFICAR TIPOS Y ESTADOS DE LA RESERVA.
USAR TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.
ELABORAR LA COTIZACIÓN DE SERVICIOS.
REALIZAR DIÁLOGOS DE VENTA PARA LA NEGOCIACIÓN.
APLICAR TÉCNICAS DE VENTA.
SOLICITAR GARANTÍA DE RESERVA.
RA2
CORROBORAR LA VENTA DEL SERVICIO.
VALIDAR LA GARANTÍA DE LA RESERVA.
IDENTIFICAR CANAL DE RESERVA.
ESTABLECER DISPONIBILIDAD DE HABITACIÓN Y SERVICIOS.
UTILIZAR LAS CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN DE RESERVAS.
EFECTUAR PROCEDIMIENTO DE RESERVA, CONFIRMACIÓN, MODIFICACIÓN, CANCELACIÓN O ANULACIÓN.
INFORMAR CONDICIONES Y POLÍTICAS DE RESERVAS.
RA3
CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
IDENTIFICAR LOS MÓDULOS OPERACIONALES DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
EJECUTAR LAS FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE RESERVAS, REGISTRO Y CAJA.
VERIFICAR LA INFORMACIÓN INGRESADA EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
CUMPLIR CON LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.
RA4
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA DEL ÁREA DE RECEPCIÓN.
DESCRIBIR LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE RECEPCIÓN.
TIPIFICAR HUÉSPEDES.
RECONOCER LOS PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE.

ALISTAR LOS COMPONENTES DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN.
EXPLICAR PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL SECTOR HOTELERO Y TURÍSTICO PARA NACIONALES Y EXTRANJEROS.
RECONOCER LOS DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN LEGALMENTE ACEPTADOS.
EFECTUAR PROCEDIMIENTOS DE CHECK IN.
GENERAR REPORTES DEL INGRESO DE HUÉSPEDES.
RA5
RECONOCER LOS COMPONENTES DEL SECTOR TURÍSTICO.
RECONOCER ATRACTIVOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL TERRITORIO.
RECOPILAR INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL ENTORNO LOCAL.
RECOMENDAR LA VISITA A ATRACTIVOS TURÍSTICOS LOCALES.
INFORMA SOBRE ASPECTOS TURÍSTICOS Y CULTURALES DEL DESTINO
OFRECER AL CLIENTE SERVICIOS TURÍSTICOS Y CONEXOS DEL DESTINO.
DAR ORIENTACIONES DE UBICACIÓN, HORARIO Y TRANSPORTE.
INDICAR PRECAUCIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL ENTORNO.
DESCRIBIR EN INGLÉS LOS SITIOS DE INTERÉS DEL TERRITORIO.
INFORMAR EN LENGUA INGLES SOBRE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE DISPONIBLES EN EL TERRITORIO.
SEÑALAR EN IDIOMA INGLÉS LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LUGARES DE INTERÉS EN LA CIUDAD.
SUMINISTRAR EN INGLES RUTAS ALTERNATIVAS DE DESPLAZAMIENTO AL INTERIOR Y EXTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO.
INFORMAR EN INGLÉS AL CLIENTE SOBRE LOS ESTADOS CLIMÁTICOS
OFRECER EN LENGUA INGLESA ALTERNATIVAS DE ACTIVIDADES RECREATIVAS, LÚDICAS, SOCIALES Y CULTURALES DISPONIBLES EN LA CIUDAD.
SEÑALAR EN INGLES LOS TIPOS DE TURISMO EXISTENTES EN LA CIUDAD.
CARACTERIZAR ACTIVIDADES EN PROGRESO EN EL MOMENTO DE LA INTERLOCUCIÓN.
RA6
IDENTIFICAR LOS TIPOS Y CATEGORÍAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
RECONOCER LAS ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CARACTERIZAR CARGOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CONOCER LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CLASIFICAR FUNCIONES DEL PERSONAL.
EXPLICAR EN IDIOMA INGLÉS LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA1
ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJES: DEFINICIÓN, HISTORIA Y EVOLUCIÓN, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, NORMATIVA DE FORMALIZACIÓN, NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES HOTELERA.
ÁREA DE RESERVAS: FUNCIONES, SISTEMAS DE RESERVA CUALIDADES DEL PERSONAL DE RESERVAS
SERVICIOS TURÍSTICOS: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
HABITACIONES HOTELERAS: TIPO DE HABITACIONES, ACOMODACIÓN Y SERVICIOS, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN.
TARIFAS: DEFINICIÓN, TIPOS, PLANES, TEMPORADAS, DESCUENTOS, CRITERIOS DE APLICACIÓN, TÉCNICAS DE FIJACIÓN Y NEGOCIACIÓN, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN
PORTAFOLIO DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, COMPONENTES, ESTRUCTURA, TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN Y MANEJO.
SERVICIO AL CLIENTE: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTÁNDARES, TIPOS, CADENA DE VALOR, MOMENTOS DE VERDAD, IMPORTANCIA, POLÍTICA.
COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, TÉCNICAS, COMUNICACIÓN EFECTIVA, CANALES DE COMUNICACIÓN, HABILIDADES COMUNICATIVAS.
CLIENTES, VIAJEROS, PASAJEROS Y USUARIOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, TEORÍA DE LAS NECESIDADES, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES ESPECIALES, MOTIVACIONES DE COMPRA, HÁBITOS Y TENDENCIAS DE CONSUMO, INCIDENCIA DE LA CULTURA EN EL COMPORTAMIENTO.
RESERVAS: CONCEPTO, TIPOS, ESTADOS, COMPONENTES, CONTROL DE DISPONIBILIDAD, VOCABULARIO

TÉCNICO, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN, POLÍTICAS, HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL.
COTIZACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y PROCEDIMIENTO.
NEGOCIACIÓN: TIPOS, ETAPAS, TÉCNICAS.
VENTA: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, MANEJO DE OBJECIONES, CIERRE DE LA VENTA, POLÍTICAS.
RA2
CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN DE RESERVAS: ALFABETO AERONÁUTICO, CÓDIGOS AERONÁUTICOS.
CANALES DE RESERVA: DEFINICIÓN, TIPOS (TELEFÓNICA, CORREO ELECTRÓNICO, INTERNET, AGENCIAS DE VIAJES ON LINE, AGENCIAS DE VIAJES, SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL, SISTEMA CENTRAL DE RESERVA), VENTAJAS Y DESVENTAJAS.
GARANTÍA DE RESERVA: POLÍTICAS,
PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE: RESERVA, CONFIRMACIÓN, MODIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y ANULACIÓN.
TRATAMIENTO DE LA RESERVA: CONDICIONES Y POLÍTICAS.
REPORTES: ROOMING LIST, WAITING LIST, FORECAST, OVERBOOKING, NO SHOW.
RA3
SOFTWARE HOTELERO: FUNCIONES, OPERACIONES, ROLES, CARACTERÍSTICAS, INSTRUCTIVOS, PROTOCOLOS, MANUAL DE USUARIO, MÓDULOS OPERACIONALES (RECEPCIÓN, RESERVA, REGISTRO, CAJA, HABITACIONES), BASES DE DATOS.
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: POLÍTICAS DE USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS, POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.
RA4
RECEPCIÓN HOTELERA: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA, FUNCIONES, RESPONSABILIDADES, PERFIL DE CARGOS, RELACIONES CON OTROS DEPARTAMENTOS DEL HOTEL.
HUÉSPED: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS,
REGISTRO HOTELERO: NATURALEZA JURÍDICA, COMPONENTES, OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL HOTELERO, OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL HUÉSPED.
CHECK-IN: DEFINICIÓN, ELEMENTOS DE ENTRADA (RESERVAS DEL DÍA, DISPONIBILIDAD, INFORME DE OCUPACIÓN), NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN LEGALMENTE ACEPTADOS Y CARACTERÍSTICAS, NORMATIVA APLICABLE PARA NACIONALES Y EXTRANJEROS, CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE HABITACIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA HUÉSPEDES INDIVIDUALES, GRUPOS Y EXTRANJEROS, REPORTES (ENTREGA DE TURNO, BITÁCORAS)
PROTOCOLOS INTERNOS: PORTE DEL UNIFORME, PRESENTACIÓN PERSONAL, TRATO CON EL HUÉSPED Y USO DE ÁREAS DEL HOTEL.
RA5
TURISMO: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, SISTEMA TURÍSTICO, CADENA DE VALOR.
ATRACTIVO TURÍSTICO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, BIENES Y RECURSOS, ZONAS TURÍSTICAS, CARACTERÍSTICAS, IMPORTANCIA, UBICACIÓN, HORARIOS Y TARIFAS, RECOMENDACIONES PARA LA VISITA Y DE SEGURIDAD.
FUENTES DE INFORMACIÓN: CALIDAD, TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALIDACIÓN.
UBICACIÓN ESPACIAL: CONCEPTO, PUNTOS CARDINALES, TÉCNICAS DE UBICACIÓN Y ORIENTACIÓN, PUNTOS DE REFERENCIACIÓN EN EL DESTINO, MAPAS TURÍSTICOS.
PLACES IN THE CITY.
MEANS OF TRANSPORT.
THERE IS/ARE.
GIVING DIRECTIONS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1
CLASIFICA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE SEGÚN SERVICIOS, TIPOLOGÍA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.
CARACTERIZA TARIFAS A PARTIR DEL TIPO DE HABITACIÓN Y EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
DETALLA LOS SERVICIOS TURÍSTICOS OFRECIDOS POR EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y

SEGÚN PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
CARACTERIZA REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE CON BASE EN SUS NECESIDADES.
UTILIZA LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO.
VERIFICA LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES Y SERVICIOS CON BASE EN HERRAMIENTAS, ESTADO DE RESERVAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ASIGNA TARIFAS Y SERVICIOS SEGÚN NEGOCIACIÓN CON EL CLIENTE, PORTAFOLIO Y POLÍTICA DEL ESTABLECIMIENTO
COTIZA SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
CIERRA LA VENTA DEL SERVICIO APLICANDO TÉCNICAS Y POLÍTICAS.
RA2
REGISTRA LA RESERVA DE ACUERDO CON DISPONIBILIDAD, PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y CONVENCIONES DE IDENTIFICACIÓN.
GENERA REPORTES DE RESERVAS SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y ESTADO.
CONFIRMA LA RESERVA CON BASE EN PROCEDIMIENTO TÉCNICO, CONDICIONES Y POLÍTICAS.
RA3
RESERVA SERVICIOS HOTELEROS EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
REGISTRA EL HUÉSPED EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
EFECTÚA CARGOS A CUENTAS EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
GENERA REPORTES DE LA OPERACIÓN, EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
RA4
VERIFICA DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN SEGÚN NACIONALIDAD DEL HUÉSPED.
REGISTRA HUÉSPEDES SEGÚN TIPO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
REPORTA INFORMACIÓN DE HUÉSPEDES SEGÚN PROCEDIMIENTO Y NORMATIVA.
RA5
IDENTIFICA EL ENTORNO TURÍSTICO DEL TERRITORIO DE ACUERDO CON SUS ATRACTIVOS Y LA CADENA DE VALOR.
CLASIFICA INFORMACIÓN TURÍSTICA SEGÚN TIPOLOGÍA DE TURISMO.
COMUNICA INFORMACIÓN TURÍSTICA Y GENERAL DEL DESTINO APLICANDO PROTOCOLOS DE SERVICIO.
SUGIERE EN IDIOMA INGLÉS SITIOS DE INTERÉS EN LA CIUDAD DE ACUERDO CON LAS PREFERENCIAS DEL CLIENTE Y LAS ESTRUCTURAS GRAMATICALES PROPIAS DEL IDIOMA.
SUMINISTRA INFORMACIÓN EN INGLÉS ACERCA DE LUGARES DE INTERÉS EMPLEANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL IDIOMA.
RECOMIENDA EN INGLÉS ALTERNATIVAS DE TRANSPORTE DISPONIBLE EN LA CIUDAD SEGÚN DISTANCIAS Y PRESUPUESTO DEL CLIENTE.
EXPLICA EN INGLÉS LA MANERA PARA LLEGAR DE UN LUGAR A OTRO DE ACUERDO CON LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA, LAS RUTAS SEGURAS Y LA ESTRUCTURA GRAMATICAL DEL IDIOMA.
DESCRIBE EN INGLES LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS ESTACIONES Y ESTADOS CLIMÁTICOS PROPIOS DE LA CIUDAD, REGIÓN Y PAÍS EMPLEANDO VOCABULARIO Y ESTRUCTURAS GRAMATICALES DEL IDIOMA.
SUMINISTRA EN IDIOMA INGLÉS INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS Y PRODUCTOS HOTELEROS DE ACUERDO CON EL INTERÉS O NECESIDAD DEL CLIENTE.
OFRECE EN LENGUA INGLESA ALTERNATIVAS DE PAQUETES TURÍSTICOS DE ACUERDO CON LOS DIFERENTES TIPOS DE TURISMO DISPONIBLES EN LA CIUDAD.
COMUNICA EN LENGUA INGLESA EL ESTADO DEL PEDIDO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON EL TIEMPO VERBAL EN QUE SE PRODUCE EL REQUERIMIENTO.
RA6
DESCRIBE EN LENGUA INGLESA LOS TIPOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CONFORME CON SUS CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL MISMO
RELACIONA EN IDIOMA INGLÉS LOS CARGOS DE ACUERDO CON FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL MISMO.
DESCRIBE EN LENGUA INGLESA PERFILES DE CARGO SEGÚN PROFESIÓN Y EXPERIENCIA.
PRESENTA EN IDIOMA INGLÉS LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DEL CLIENTE.
OFRECE EN LENGUA INGLESA LOS SERVICIOS CON BASE EN TEMPORADAS, CARACTERÍSTICAS DE ESTOS Y

PROPONE EN IDIOMA INGLÉS ALTERNATIVAS DE SERVICIOS DE ACUERDO CON TEMPORADAS Y TARIFAS.
NOMBRA EN EL IDIOMA INGLÉS VALORES DE ACUERDO CON LAS REGLAS DE CONSTRUCCIÓN DE LOS MISMOS.
OFRECE EN LENGUA INGLESA SERVICIOS Y TARIFAS DE ACUERDO CON LAS VARIABLES DE CADA OFERTA.
TOMA EN INGLÉS RESERVACIONES UTILIZANDO EL LENGUAJE TÉCNICO, LAS ESTRUCTURAS DE LA GRAMÁTICA Y LA FONÉTICA DEL IDIOMA.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PARA EL DESARROLLO DE LA COMPETENCIA SE REQUIERE UN EQUIPO CONFORMADO POR LOS SIGUIENTES INSTRUCTORES:

INSTRUCTOR 1
ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL EN EL ÁREA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS.
ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EL ÁREA DE HOTELERÍA.

INSTRUCTOR 2:
PROFESIONAL O LICENCIADO EN IDIOMAS O LENGUAS MODERNAS CON CERTIFICACIÓN DE DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS MÍNIMO EN NIVEL B2, DEMOSTRADO MEDIANTE EXAMEN INTERNACIONAL ACREDITADO DE ACUERDO CON MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

INSTRUCTOR 1:
MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES DE VINCULACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN HOTELERA Y SEIS (6) MESES EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS.
ADICIONALMENTE, PARA TODAS LAS ALTERNATIVAS, CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES.

INSTRUCTOR 2:
MÍNIMO DOCE (12) MESES EN LA ORIENTACIÓN DE PROCESOS DE FORMACIÓN EN EL IDIOMA INGLÉS MODALIDAD PRESENCIAL. ADICIONALMENTE, PARA TODAS LAS ALTERNATIVAS, CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES.

4.8.3 Competencias:

FORMULAR, EJECUTAR Y EVALUAR PROYECTOS FORMATIVOS.
TRABAJAR EN EQUIPO.
ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.
HABILIDADES EN EL MANEJO DE ATENCIÓN A USUARIOS, DISPOSICIÓN DE SERVICIO.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Supervisar procesos de producción de acuerdo con procedimientos técnicos
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220601035

4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	SUPERVISIÓN DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	384 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
4. EVALUAR LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS CON BASE EN LA PLANEACIÓN Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
3. COORDINAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS CON BASE EN REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y CONTRACTUALES.
1, ASESORAR LA PLANEACION DE EVENTOS DE ACUERDO CON LA SOLICITUD DEL CLIENTE, PROTOCOLOS Y POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
2.ORGANIZAR LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS SEGÚN REQUERIMIENTOS CONTRACTUALES Y CRITERIOS TÉCNICOS.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA1
IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
RECONOCER LOS COMPONENTES DE UN PORTAFOLIO DE EVENTOS.
PRESENTAR PORTAFOLIO DE EVENTOS.
IDENTIFICAR LA NORMATIVA APLICADAS A EVENTOS.
IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y LOGÍSTICOS DEL EVENTO.
ELABORAR PLANIMETRÍA DE UN EVENTO.
RECONOCER LOS PROTOCOLOS DE UN EVENTO.
IDENTIFICAR LAS FASES DE UN EVENTO.
IDENTIFICAR LOS FACTORES DE UN PRESUPUESTO.
ELABORAR EL PRESUPUESTO.
ELABORAR PROPUESTA TÉCNICA.
CONOCER TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTRACTUALES PARA EVENTOS.
PREPARAR CONTRATO DE EVENTOS.
DEFINIR RECURSOS PARA EL EVENTO.
ASIGNAR FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES AL PERSONAL DEL EVENTO.
SOLICITAR RECURSOS PARA EL EVENTO.
CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DE UN OUTSOURCING.
DEFINIR NECESIDADES DE CONTRATACIÓN POR OUTSOURCING.
CONOCER TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.
VERIFICAR LOS TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES.
ELABORAR PLAN DE TRABAJO PARA EL EVENTO.
IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL.
ELABORAR INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA EL EVENTO.

RA2
RECONOCER ÁREAS PARA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
RECONOCER LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE UNA BRIGADA DE COCINA.
MANEJAR PROGRAMAS DEL PLAN DE SANEAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO.
CONOCER LA NORMATIVIDAD DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.
IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DE HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y UTENSILIOS PARA LA PRODUCCIÓN DE

ALIMENTOS.
CLASIFICAR MATERIA PRIMA PARA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.
ESTABLECER LAS NECESIDADES DE MATERIAS PRIMAS PARA LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.
ESTABLECER TÉCNICAS DE CONTROL DE MATERIAS PRIMAS.
CONOCER LAS TÉCNICAS DE ALISTAMIENTO Y PREPARACIÓN DE ALIMENTOS.
USAR TERMINOLOGÍA TÉCNICA DE COCINA.
CONOCER LA ESTRUCTURA DE UN MENÚ.
ESTRUCTURAR EL MENÚ PARA EVENTOS
INSPECCIONAR LA CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS.
RECONOCER LOS ELEMENTOS DEL PLAN DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.
CARACTERIZAR LA RECETA ESTÁNDAR.
IDENTIFICAR EQUIVALENCIAS EN LAS RECETAS ESTÁNDAR
EFECTUAR RECETA ESTÁNDAR DE PREPARACIONES.

RA3
RECONOCER LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE UNA BRIGADA DE SERVICIO.
IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DE MATERIAL PROFESIONAL DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
DEFINIR LOS REQUERIMIENTOS DE MATERIAL PROFESIONAL DE SERVICIO.
ESTABLECER TÉCNICAS DE CONTROL MATERIAL PROFESIONAL Y DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
RECONOCER COMPONENTES DE LA COCTELERÍA.
CONOCER RECETA ESTÁNDAR DE COCTELES.
CONOCER LAS TÉCNICAS DE PREPARACIÓN DE COCTELES.
ALISTAR ELEMENTOS DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
DEFINIR EL PROTOCOLO Y ETIQUETA DE SERVICIO A LA MESA.
RECONOCER TIPOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
IDENTIFICAR TÉCNICAS Y APLICACIÓN DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
UTILIZAR TÉCNICAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS.

RA4
PRESENTAR EL PLAN DE CONTINGENCIA.
EVALUAR EVENTO APLICANDO DIFERENTES ESTRATEGIAS.
IDENTIFICAR OPORTUNIDADES MEJORA.
PRESENTAR REPORTE DEL DESARROLLO DEL EVENTO.
CONTRASTA EL PLAN DE EVENTO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL DESARROLLO.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA1
EVENTO: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, OBJETIVOS, ACTORES, FASES, PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN.
CLIENTE: DEFINICIÓN, TIPOS, COMPORTAMIENTOS, MOTIVACIONES, EXPECTATIVAS, HÁBITOS Y TENDENCIAS DE CONSUMO, CULTURA.
PLANTA FÍSICA PARA EVENTOS: CONCEPTO, TIPO, CARACTERÍSTICAS, UBICACIÓN.
NORMATIVIDAD TÉCNICA PARA EVENTOS: NORMAS TÉCNICA SECTORIAL OPERACIÓN DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES, CRITERIOS APLICABLES DE LA LEY 300 DE 1996, LEY 1558, LEY 1101 DE 2006, DECRETO 1824 DE 2001, RESOLUCIÓN 2674 DEL 2013, DECRETO 3888 DE 2007 Y SUS ACTUALIZACIONES.
PORTAFOLIO DE EVENTOS: CONCEPTO, CONTENIDO, CARACTERÍSTICA, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (ACTIVIDADES ESPECIALES, FACILIDADES, PROMOCIÓN, SERVICIOS DE APOYO, PERSONAL DE ATENCIÓN Y BRIGADAS, CONTROLES Y REGLAMENTOS.
PROTOCOLO DE EVENTO: DEFINICIÓN, ACTIVIDADES SEGÚN FASE DEL EVENTO.
MONTAJE DE SALONES PARA EVENTOS: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR, TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN, PLANIMETRÍA, TENDENCIAS DE DECORACIÓN.
POLÍTICAS DE EVENTOS: DE USO DE INSTALACIONES, DE PAGO, DE CALIDAD.
PRESUPUESTO PARA EVENTOS: DEFINICIÓN, COMPONENTES, PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN.
PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA: DEFINICIÓN, ELABORACIÓN, PLAN DE EVENTO.
CONTRATO DE EVENTO: CONCEPTO, TÉRMINOS Y CONDICIONES, ORDEN DE SERVICIOS, INFORME DE

RECURSOS PARA EVENTOS: TIPOS (AUDIOVISUAL, MOBILIARIO, ORNAMENTACIÓN Y DECORACIÓN), CARACTERÍSTICAS.
PERSONAL DE EVENTOS: CARGOS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES, PERFIL PROFESIONAL.
OUTSOURCING: CONCEPTO, ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS, VENTAJAS Y DESVENTAJAS, TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN, CONDICIONES DE CONTRATACIÓN.
HERRAMIENTAS DE PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL: TIPOS (PLAN DE TRABAJO, LISTAS DE CHEQUEO, OTRAS), ESTRUCTURA, CRITERIOS DE USO, IMPORTANCIA, TÉCNICAS DE ELABORACIÓN.

RA2
COCINA: ÁREAS, HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y UTENSILIOS (TIPOS, CLASES, CARACTERÍSTICAS, CRITERIOS DE USO) TÉCNICAS DE USO SEGURO DE HERRAMIENTAS DE CORTE Y EQUIPOS.
BRIGADA DE COCINA: CONCEPTO, CARGOS, FUNCIONES, ÁREAS DE TRABAJO, ORGANIGRAMA.
HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS: MARCO LEGAL, NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES, DEBERES DEL PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS, BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA, PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR DE SANEAMIENTO.
PLAN DE SANEAMIENTO: CONCEPTO, COMPONENTES, PROGRAMAS.
RESIDUOS: CARACTERÍSTICAS, IMPACTO, TIPOS, TÉCNICAS DE CLASIFICACIÓN Y DISPOSICIÓN, PROGRAMA DE DESECHOS SÓLIDOS Y NORMATIVA DE MANEJO DE DESECHOS LÍQUIDOS, ACEITES, AGUAS RESIDUALES.
MATERIA PRIMA PARA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS, CRITERIOS DE CALIDAD, UNIDADES DE MEDIDA, GRUPOS DE INVENTARIO, TÉCNICAS DE CONTROL DE INVENTARIO.
TÉCNICAS DE COCINA: ALISTAMIENTO, CORTE Y FILETEO (FRUTAS, VERDURAS, CARNES Y PESCADOS), MÉTODOS DE CONSERVACIÓN, MÉTODOS DE COCCIÓN, PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE FONDOS, CREMAS, SALSAS BASE Y DERIVADAS, TERMINOLOGÍA TÉCNICA DE COCINA (DESAYUNOS, TÉRMINOS DE COCCIÓN DE CARNES, CORTES EN FRUTAS, VERDURAS Y CARNES).
RECETA ESTÁNDAR: CONCEPTO, COMPONENTES, PROCEDIMIENTO DE DILIGENCIAMIENTO Y ELABORACIÓN.
MENÚ: CONCEPTO, COMPONENTES, TIPOS, ORDEN GASTRONÓMICO, TÉCNICAS DE ESTRUCTURACIÓN.

RA3
RESTAURANTE: TIPOS, ÁREAS, EQUIPAMIENTO.
BRIGADA DE SERVICIO: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES, PERFIL TÉCNICO Y ACTITUDINAL, CRITERIOS PROGRAMACIÓN.
MATERIAL PROFESIONAL DE SERVICIO PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS: CLASES, CRITERIOS DE USO, PROCEDIMIENTO DE ALISTAMIENTO, TÉCNICA DE TRANSPORTE, TÉCNICAS DE CONTROL.
REQUISICIÓN: DEFINICIÓN, FORMATOS, PROCEDIMIENTO, SISTEMA DE INFORMACIÓN.
BAR: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, ÁREAS, EQUIPOS, MENAJE Y UTENSILIOS.
BEBIDAS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, TIPOS, ORDEN GASTRONÓMICO, ORIGEN, TÉCNICAS DE MARIDAJE.
COCTELERÍA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, RECETAS ESTÁNDAR.
ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: TÉCNICAS PARA EL MONTAJE DE MESA, PRECEDENCIAS, EL LENGUAJE CON EL CLIENTE, EL PORTE DEL UNIFORME.
SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: DEFINICIÓN, CL

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1
ESTABLECE EL TIPO DE EVENTO SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
PLANEA LAS FASES DEL EVENTO SEGÚN LA NORMATIVIDAD Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
APLICA NORMATIVIDAD SEGÚN EL TIPO Y CARACTERÍSTICAS DEL EVENTO.
DEFINE LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y LOGÍSTICOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
PROPONE LA PLANIMETRÍA DEL EVENTO TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS LOGÍSTICOS Y EL ÁREA DEL SALÓN.
DEFINE LOS PROTOCOLOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
PRESENTA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DEL EVENTO CON BASE EN EL PRESUPUESTO, EL PROTOCOLO Y EL PLAN DEL EVENTO.
ESTABLECE CONTRATO DE EVENTOS SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, LOS TÉRMINOS Y

DEL SERVICIO.
REVISA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS CON BASE EN PLAN DE TRABAJO DEL EVENTO.
ASIGNA LOS RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO CON BASE EN ORDEN DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS DEL EVENTO.
PROYECTA LAS NECESIDADES DE PERSONAL SEGÚN TIPO DE EVENTO Y REQUERIMIENTOS CONTRACTUALES.
CONTRATA SERVICIOS DE OUTSOURCING SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL EVENTO Y NEGOCIACIÓN.
CONTROLA EL DESARROLLO DEL EVENTO DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL EVENTO Y ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DEFINIDAS.
UTILIZA HERRAMIENTAS DE CONTROL DE ACUERDO CON ACTIVIDADES PROGRAMADAS.

RA2
CARACTERIZA ÁREAS PARA LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SERVICIO.
PROGRAMA LA BRIGADA DE COCINA SEGÚN REQUERIMIENTO DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.
VERIFICA LA DISPOSICIÓN DE RESIDUOS DE ACUERDO CON TIPO, PROGRAMA DE SANEAMIENTO Y NORMATIVIDAD.
VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LAS PRÁCTICAS HIGIÉNICAS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANEAMIENTO.
DETERMINA LOS REQUERIMIENTOS DE RECURSOS SEGÚN NECESIDADES DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.
CONTROLA MATERIAS PRIMAS SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
PROPONE MENÚS CON BASE EN REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE Y TÉCNICAS DE ESTRUCTURACIÓN.
DISEÑA PLAN DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS CON BASE EN MENÚ, TÉCNICAS DE ALISTAMIENTO, PROCEDIMIENTOS PREPARACIÓN Y MÉTODOS DE CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS.
COSTEA MENÚS A PARTIR DE LA RECETA ESTÁNDAR.

RA3
CONFORMA LA BRIGADA DE SERVICIO SEGÚN TIPO DE RESTAURANTE Y CRITERIOS TÉCNICOS.
DISPONE EL MATERIAL PROFESIONAL DE SERVICIO CON BASE EN NECESIDADES, PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS TÉCNICOS.
CARACTERIZA EL BAR SEGÚN TIPOLOGÍA Y SERVICIOS.
CLASIFICA BEBIDAS CON BASE EN ORDEN GASTRONÓMICO, TIPOLOGÍA.
SUGIERE MARIDAJES A PARTIR DE UN MENÚ Y GUSTOS DEL CLIENTE.
VERIFICA LA PREPARACIÓN DE COCTELES CON BASE EN RECETA ESTÁNDAR Y TÉCNICAS DE COCTELERÍA.
CONTROLA EL ALISTAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS SEGÚN LAS ACTIVIDADES PLANEADAS Y LOS SERVICIOS CONTRATADOS POR EL CLIENTE.
REVISA EL MONTAJE DE LAS MESAS A PARTIR DE LOS REQUERIMIENTOS DEL MENÚ.
VERIFICA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS SEGÚN PROTOCOLO, CLASE Y TÉCNICAS.

RA4
PRESENTA PLAN DE CONTINGENCIA DE ACUERDO CON COMPONENTES Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
ELABORA INFORME FINAL DEL DESARROLLO DEL EVENTO SEGÚN ESTRUCTURA Y PROCEDIMIENTO.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL EN EL ÁREA DE LA HOTELERÍA.
ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EN EL ÁREA DE LA HOTELERÍA U ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.

INSTRUCTOR 2
ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL EN EL ÁREA DE GASTRONOMÍA O COCINA.
ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EN ÁREA DE GASTRONOMÍA O COCINA.

INSTRUCTOR 3

ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EN EL ÁREA DE LA HOTELERÍA O GESTIÓN PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

INSTRUCTOR 1: MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES DE VINCULACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN FUNCIONES DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y DOCE (12) MESES EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS. ADICIONALMENTE, PARA TODAS LAS ALTERNATIVAS, CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES.

INSTRUCTOR 2: MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES DE VINCULACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN LA DIRECCIÓN DE LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS Y DOCE (12) MESES EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS. ADICIONALMENTE, PARA TODAS LAS ALTERNATIVAS, CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES.

INSTRUCTOR 3: MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES DE VINCULACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA DE DIRECCIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS Y DOCE (12) MESES EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS. ADICIONALMENTE, PARA TODAS LAS ALTERNATIVAS, CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220501046
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
3. EVALUAR LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.
4. OPTIMIZAR LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LA VERIFICACIÓN
2. APLICAR FUNCIONALIDADES DE HERRAMIENTAS Y SERVICIOS TIC, DE ACUERDO CON MANUALES DE USO, PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y BUENAS PRÁCTICAS.
1. ALISTAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET.
DISPONER EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET.
MANEJAR COMPUTADORES, PERIFÉRICOS, TABLETAS, EQUIPOS MÓVILES Y REPRODUCTORES DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.
APLICAR FUNCIONALIDADES DE SISTEMAS OPERATIVOS.
MANEJAR PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, SOFTWARE PARA PRESENTACIONES, DIAGRAMACIÓN, BASES DE DATOS Y PROGRAMAS ESPECÍFICOS.
UTILIZAR MOTORES DE BÚSQUEDA, NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, LISTAS DE CORREOS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, GRUPOS DE NOTICIAS, TELEFONÍA IP, TELEVISIÓN IP, COMPRAR EN INTERNET, E-LEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE, REDES SOCIALES Y VIDEOCONFERENCIA POR INTERNET.
MANEJAR HERRAMIENTAS COLABORATIVAS EN INTERNET
VALORAR RESULTADOS OBTENIDOS
APLICAR PROCESOS DE MEJORA

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

TECNOLOGÍA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
HERRAMIENTAS TIC: CLASES, CARACTERÍSTICAS, USOS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES, CARACTERÍSTICAS, CLASIFICACIÓN, USOS, TENDENCIAS.
EQUIPOS Y PERIFÉRICOS TIC:
COMPUTADOR: CONCEPTO, ARQUITECTURA, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
PERIFÉRICOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, FUNCIONAMIENTO.
OTROS (TABLETAS, EQUIPOS MÓVILES, REPRODUCTORES DE MEDIOS ELECTRÓNICOS): CONCEPTO, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
REDES DE DATOS: CONCEPTO, CONECTIVIDAD, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, USOS, SERVICIOS.
SOFTWARE: CONCEPTO, HERRAMIENTAS, FUNCIONES, PROPIEDADES.
SISTEMAS Y COMUNICACIÓN PARA EMPRESAS HOTELERAS.
PÁGINAS WEB, BUSCADORES, OTAS, SISTEMAS DE GEORREFERENCIACIÓN, GDS
SOFTWARE DE SISTEMA (SISTEMA OPERATIVO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
SOFTWARE DE APLICACIÓN (PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, PROGRAMA DE PRESENTACIÓN, BASE DE DATOS, DIAGRAMACIÓN, SOFTWARE ESPECÍFICO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
SOFTWARE DE DESARROLLO: CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
INTERNET: DEFINICIÓN, HISTORIA, EVOLUCIÓN, ARQUITECTURA, UTILIDADES.
CONEXIÓN: TIPOS, CONFIGURACIÓN, CARACTERÍSTICAS.
HERRAMIENTAS COLABORATIVAS.

SERVICIOS DE INTERNET: (NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, BÚSQUEDAS, LISTAS DE CORREOS, GRUPOS DE NOTICIAS, CHATS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, REDES SOCIALES, INTERCAMBIO DE ARCHIVOS P2P, TELEFONÍA VOIP, TELEVISIÓN IPTV, COMPRAR EN INTERNET, E-LEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE): CONCEPTO, REQUERIMIENTOS, TIPOS, UTILIDADES, APLICACIONES, VENTAJAS, DESVENTAJAS.
VERIFICACIÓN DE RESULTADOS: OBJETO, TÉCNICAS.
OPTIMIZACIÓN: DEFINICIÓN, OBJETO, IMPLEMENTACIÓN.
SERVICIOS DE INTERNET: MOTORES DE BÚSQUEDA, NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, LISTAS DE CORREOS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, GRUPOS DE NOTICIAS, TELEFONÍA IP, TELEVISIÓN IP, COMPRAR EN INTERNET, E-LEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE, REDES SOCIALES Y VIDEOCONFERENCIA POR INTERNET

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE USO.
COMPARA EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS.
ESCOGE EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y CARACTERÍSTICAS.
MANEJA COMPUTADORES, TABLETAS, CELULARES Y OTROS EQUIPOS TIC, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE LOS MISMOS.
APLICA FUNCIONALIDADES DE SISTEMAS OPERATIVOS, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL EQUIPO.
MANEJA PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, SOFTWARE PARA PRESENTACIONES, DIAGRAMACIÓN, BASES DE DATOS Y SOFTWARE ESPECÍFICO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE CADA PROGRAMA Y LAS NECESIDADES DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN.
UTILIZA MOTORES DE BÚSQUEDA, NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, LISTAS DE CORREOS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, GRUPOS DE NOTICIAS, TELEFONÍA IP, TELEVISIÓN IP, COMPRAR EN INTERNET, E-DEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE, REDES SOCIALES Y VIDEOCONFERENCIA POR INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
PARTICIPA EN REDES SOCIALES, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN.
MANEJA HERRAMIENTAS COLABORATIVAS EN INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL EQUIPO DE TRABAJO.
COMPRUEBA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS, PRODUCTOS O SERVICIOS OBTENIDOS CON EL USO DE HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS ESPERADOS.
APLICA PROCESOS DE MEJORA A LOS PRODUCTOS, DE ACUERDO CON LAS COMPROBACIONES REALIZADAS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TECNÓLOGO O PROFESIONAL EN ÁREAS AFINES CON TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

EXPERIENCIA LABORAL RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL VEINTICUATRO (24) MESES Y DOCE (12) MESES DE DOCENCIA EN EL ÁREA.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4.9 MATERIALES DE FORMACIÓN

Tipo Material	Descripción del Material	Codificación ORIONS	Unidades	Cantidad

4.10 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS PARA LA COMPETENCIA DE FORMACIÓN

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Autor	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	11/09/2017
Autor	DIANA MARCELA MORA CASTAÑEDA	APROBAR ANALISIS	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	13/02/2018
Autor	ETHEL VEGA ESPINDOLA	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURISTICOS. REGIONAL SANTANDER	13/02/2018
Autor	OLGA MILENA GAMEZ SOCHA	QUITAR SUSPENDIDO	null. DIRECCIÓN GENERAL	20/05/2018
Autor	OLGA MILENA GAMEZ SOCHA	QUITAR SUSPENDIDO	null. DIRECCIÓN GENERAL	03/08/2018
Autor	PATRICIA ROSMARY SERRANO	INSTRUCTORA HOTELERÍA Y	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS. REGIONAL	06/08/2018

Autor	PATRICIA ROSMARY SERRANO	TURISMO	ATLÁNTICO	06/08/2018
Autor	DIANA MILENA MEJIA	INSTRUCTORA HOTELERÍA	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURÍSTICOS. REGIONAL SANTANDER	06/08/2018
Autor	MARTHA ISABEL RINCON	ASESORA PEDAGÓGICA	CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	06/08/2018
Autor	YULY PAOLA SALAMANCA MARTINEZ	QUITAR SUSPENDIDO	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	11/04/2019
Autor	YULY PAOLA SALAMANCA MARTINEZ	QUITAR SUSPENDIDO	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	18/06/2019
Autor	YULY PAOLA SALAMANCA MARTINEZ	INACTIVAR PROGRAMA	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	10/12/2019
Autor	YULY PAOLA SALAMANCA MARTINEZ	QUITAR SUSPENDIDO	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	10/12/2019
Autor	JAIRO JAVIER ESPINDOLA NIÑO	QUITAR SUSPENDIDO	CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	14/12/2020
Autor	JAIRO JAVIER ESPINDOLA NIÑO	QUITAR SUSPENDIDO	CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	16/02/2021
Autor	JAIRO JAVIER ESPINDOLA NIÑO	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	10/05/2021
Aprobación	JESUS DAVID IGUARAN PINEDO		CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA.	06/04/2021

CONTROL DE CAMBIOS

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable de la Revisión	SILVIO DE JESUS BAENA BAENA	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	09/07/2021

Fecha de Elaboración
Denominación del Programa de Formación
Modalidad de Ejecución
Código y versión del Programa
Nombre del Proyecto (Si es formación Titulac
Código del Proyecto (Si es formación Titulada
Instructor(es) que elabora la planeación pedagó

FASE DE PROYECTO(Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA
	0. Identificar las oportunidades que el SENA ofrece en el marco de la formación	INDUCCIÓN

ANALISIS	1. Caracterizar la operación del establecimiento de alojamiento con base en estándares de calidad y normativa.	Uso de herramientas informáticas	
		Interacción en lengua inglesa	
		Supervisión de servicios de recepción hotelera	
		Coordinación de servicios de alojamiento.	

	2. Establecer procedimientos operacionales del servicio de alojamiento y hospedaje con base en la normativa y los estándares del sector.	**Supervisión de servicios de recepción hotelera**
		Interacción en lengua inglesa
		Procesamiento del recaudo de valores
		Supervisión de servicios de recepción hotelera
		Coordinación de servicios de alojamiento
		Planeación del desarrollo del talento humano.

	3. Definir los recursos para la prestación del servicio de alojamiento y hospedaje con base en procedimientos y pronósticos de venta.	**Interacción en el contexto productivo y social**
		Desarrollo de procesos comunicativos.
PLANEACIÓN		**Aplicación de prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo**

4. Verificar la operación del servicio en el establecimiento de alojamiento y hospedaje con base en recursos y normativa.	**Aplicación de conocimientos de las ciencias naturales (Química)**
	Coordinación de servicios de alojamiento
	Razonamiento cuantitativo

		Razonamiento cuantitativo
		Supervisión de servicios de recepción hotelera
		Procesamiento del recaudo de valores
		Generación de hábitos saludables de vida

5. Analizar la rentabilidad de la operación a partir de los costos y resultados.	**Orientación de procesos de investigación**
	Gestión de procesos emprendedores
	Calculo de costos de la operación hotelera
	Procesamiento del recaudo de valores
	Planeación del desarrollo del talento

		humano.
		Planeación de compras
EJECUCIÓN		**Interacción en lengua inglesa**
		Implementación de requisitos normativos

6. Organizar la producción de alimentos y bebidas cumpliendo con parámetros de rentabilidad y estándares de calidad.	**Supervisión de producción y servicios de alimentos y bebidas**
	Interacción en lengua inglesa

		Calculo de costos de la operación hotelera
		Planeación de compras
		Implementación de requisitos normativos
		Orientación de procesos de investigación
		Gestión de procesos emprendedores

EVALUACIÓN	7. Evaluar los resultados de la operación teniendo en cuenta los parámetros de rentabilidad y calidad.	Gestión de procesos emprendedores
		Ejercicio de los derechos fundamentales del trabajo
		Implementación de requisitos normativos
		Interacción en lengua inglesa

		Planeación de compras
		Calculo de costos de la operación hotelera
		Supervisión de producción y servicios de alimentos y bebidas
	8. Ejecutar en el mundo productivo los conocimientos y destrezas adquiridos en el proceso de formación de acuerdo con los estándares de la empresa.	Resultado de aprendizaje de la etapa productiva

da)	
a)	
gica	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD D
		HORAS TRABAJO DIRECTO
Identificar la dinámica organizacional del SENA y el rol de la Formación Profesional Integral de acuerdo con su proyecto de vida y el desarrollo profesional.	Reconocer la importancia y manejo la relación de la FPI con su proyecto de vida.	48
Alistar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y comunicación.		12

Aplicar funcionalidades de herramientas y servicios TIC, de acuerdo con manuales de uso, procedimientos establecidos y buenas prácticas.	Utilizar las herramientas tecnológicas para el manejo de la información y los proceso de aprendizaje.	12
Evaluar los resultados, de acuerdo con los requerimientos.		12
Optimizar los resultados, de acuerdo con la verificación		12
Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral o escrita	Manejar diálogos en inglés empleando la construcción gramatical correcta y la fluidez.	144
Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos.	Elaborar e Interpretar portafolio de servicios del hotel para brindar información del mismo en español e ingles	48
Brindar en español e inglés información turística del destino según el contexto local.		144
Organizar la prestación de los servicios del área de habitaciones y zonas comunes con base en procedimientos técnicos.	Determinar las operaciones que se realizan en el área de habitaciones y zonas comunes para coordinar su ejecución	96
Reservar habitaciones y servicios hoteleros de acuerdo con los requerimientos del cliente, la disponibilidad y el procedimiento técnico.		48

Operar software hotelero de acuerdo con manuales de operación y procedimientos técnicos.	Identificar los procedimientos de reservas y check in manejándolos con software hotelero.	96
Realizar check in al huésped de acuerdo con protocolos de servicios, procedimientos técnicos y normatividad.		96
Intercambiar opiniones sobre situaciones cotidianas laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales orales y escritos	Elaborar y expresar en los tiempos gramaticales situaciones cotidianas.	48
Registrar movimientos de caja según la naturaleza del mismo, normativa y el procedimiento técnico.	Determinar el manejo de pago y cobro de servicios aplicando normativa al respecto.	48
Manejar valores de acuerdo con la normatividad y políticas del establecimiento hotelero		96
Legalizar salida del huésped conforme con protocolos de servicio, normas de seguridad y requisitos legales vigentes.	Estipular el procedimiento de salida del huésped en español e ingles.	48
Atender en lengua inglesa los servicios de recepción hotelera empleado estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma.		144
Determinar los recursos físicos para el arreglo de habitaciones y zonas comunes según pronósticos ocupación, políticas de la organización y plan elaborado	Elaborar el requerimiento de recursos físicos teniendo en cuenta características propias y necesidades.	48
Asistir las actividades de vinculación del talento humano según perfil del cargo y procedimientos establecidos por la organización.	Documentar proceso de selección y vinculación de personal	72
Coordinar la programación del personal teniendo en cuenta las necesidades del servicio, políticas organizacionales y normativa		24
Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz		12

Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.	Determinar acciones de comportamiento que coadyuven en la convivencia y buen manejo del medio ambiente.	12
Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente		12
Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos		12
Analizar los componentes de la comunicación según sus características, intencionalidad y contexto.	Redactar textos argumentativos y a través de ellos establece procesos de comunicación asertivos.	12
Argumentar en forma oral y escrita atendiendo las exigencias y particularidades de las diversas situaciones comunicativas mediante los distintos sistemas de representación.		12
Relacionar los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad		12
Establecer procesos de enriquecimiento lexical y acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.		12
Analizar las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales y de los accidentes y enfermedades laborales (ATEL) de acuerdo con las políticas organizacionales y el entorno social.	Elaborar planes de manejo medioambiental y de seguridad en el trabajo hotelero, realizando seguimiento e implementando planes de mejora.	12
Implementar estrategias para el control de los impactos ambientales y de los accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.		12
Realizar seguimiento y acompañamiento al desarrollo de los planes y programas ambientales y SST, según el área de desempeño.		12
Proponer acciones de mejora para el manejo ambiental y el control de la SST, de acuerdo con estrategias de trabajo, colaborativo, cooperativo y coordinado en el contexto productivo y social		12

Describir los fenómenos y principios de la química a partir del análisis de su contexto productivo y social.	Relacionar los principios químicos con los procedimientos realizados en el área de habitaciones hoteleras.	12
Correlacionar los principios y leyes de la química con la realidad productiva y social.		12
Aplicar leyes y principios de la química en situaciones concretas de su entorno.		12
Plantear alternativas de mejoramiento a situaciones especificas de su entorno productivo y social.		12
Supervisar el arreglo de habitaciones y zonas comunes según plan de trabajo, procedimientos y protocolos de la organización	Determinar el proceso requerido para realizar la supervisión de mantenimiento de habitaciones y zonas comunes teniendo en cuenta el control de los insumos requeridos para ello.	96
Controlar los inventarios de suministros y materiales para la prestación del servicio de acuerdo con procedimientos y plan de trabajo		48
Identificar modelos matemáticos de acuerdo con los requerimientos del problema planteado en contextos sociales y productivo	Establecer procedimientos matemáticos que permitan la solución de problemas	12
Plantear problemas matemáticos a partir de situaciones generadas en el contexto social y productivo		12

Resolver problemas matemáticos a partir de situaciones generadas en el contexto social y productivo	que permitan la solución de problemas presentados en la operación hotelera.	12
Proponer acciones de mejora frente a los resultados de los procedimientos matemáticos de acuerdo con el problema planteado		12
Verificar la operación del área de recepción según procedimientos, protocolos y normativa técnica.	Determinar procedimiento para la supervisión en la operación del área de recepción.	48
Auditar la operación diaria del hotel conforme con procedimientos técnicos, políticas de la organización y sistema de información.	Determinar el procedimiento de auditoria de ingresos para realizar control y proceso contable de acuerdo a normas.	96
Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.	Estructurar régimen que permita el mantenimiento corporal a través de hábitos de higiene, buena alimentación y ejercicio.	12
Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.		12
Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.		12
Implementar un plan de Ergonomía y Pausas Activas según las características de la función productiva.		12

Analizar el contexto productivo según sus características y necesidades	Diagnosticar contexto productivo como base de elaboración de un proyecto de investigación	12
Estructurar el proyecto de acuerdo a criterios de la investigación		12
Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social	Determinar un proyecto empresarial teniendo e cuenta los elementos constitutivos y las necesidades del sector.	12
Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social		12
Costear productos y servicios hoteleros de acuerdo con método y procedimientos de la organización.	Identificar los elementos del costo y de acuerdo a ello aplicar método de costeo para determinar costo de operación del hotel.	48
Producir información estadística del hotel según procedimiento técnico.	Elaborar informe basado en resultados de auditoría dando información estadística con valores encontrados	48
Apoyar el desarrollo de los planes de inducción, entrenamiento y capacitación del Talento Humano conforme a los requerimientos establecidos por la organización	Organizar planes de inducción y seguimiento de cumplimiento de	24

Verificar el cumplimiento de las actividades planeadas de acuerdo con las políticas organizacionales y normativa	seguimiento de cumplimiento de actividades planeadas	24
Proyectar plan de compra de acuerdo con los requerimientos de las áreas, políticas, presupuesto y procedimientos de la organización.	Determinar las requerimientos de compra para definir el plan de adquisición teniendo en cuenta políticas, presupuesto y procedimientos.	48
Discutir sobre posibles soluciones a problemas dentro de un rango variado de contextos sociales y laborales.	Tener diálogos en ingles acerca de contextos laborales reconociendo diferentes fonemas y aplicando reglas de acentuación y entonación.	48
Explicar las funciones de su ocupación laboral usando expresiones de acuerdo al nivel requerido por el programa de formación.		48
Interpretar los requisitos normativos para la gestión de la calidad y sostenibilidad en los servicios hoteleros.	Identificar los requisitos normativos de calidad y sostenibilidad interpretándolos para su aplicación	48

Asesorar la planeación de eventos de acuerdo con la solicitud del cliente, protocolos y políticas de la organización.	Determinar las normas de producción de alimentos en el sector hotelero como base para supervisar su cumplimiento. Así como los parámetros de organización de eventos que permitan asesorar su organización.	96
Organizar la producción de alimentos según requerimientos contractuales y criterios técnicos.		96
Presentar un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral de acuerdo con los procedimientos establecidos desde su programa de formación.	Elaborar en inglés manual de procedimientos del área de alimentos.	48

Establecer precios de venta productos y servicios hoteleros de acuerdo con la valoración de costos, método y margen de rentabilidad.	Aplicar métodos de determinación de precio de venta e identificar el adecuado de acuerdo a la operación teniendo e cuenta características de marketing mix.	48
Seleccionar proveedores conforme con procedimientos técnicos, criterios de evaluación y políticas.	Analizar los pasos empleados para la selección de proveedores estipulando criterios de selección de acuerdo a necesidades.	48
Estructurar plan de acción para la gestión de la calidad con base en los requisitos normativos.	Elaborar plan de gestión de la calidad y la sostenibilidad para empresas hoteleras de acuerdo a normativa.	96
Argumentar aspectos teóricos del proyecto según referentes nacionales e internacionales	Presentar estructura del proyecto de investigación argumentando su contenido y propuestas de solución a problemas del entorno	12
Proponer soluciones a las necesidades del contexto según resultados de la investigación		12
Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado	Elaborar proyecto empresarial basado en el diagnóstico elaborado sustentando la	12

Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social	diagnóstico elaborado sustentando la propuesta hecha en el.	12
Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.	Analizar la situación de cumplimiento de derechos laborales en Colombia y elaborar documento resultante del este.	12
Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.		12
Reconocer el trabajo como una de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital		12
Participar en acciones solidarias orientadas al ejercicio de los derechos humanos de los pueblos y de la naturaleza.		12
Evaluar la implementación del sistema de calidad y sostenibilidad en los servicios hoteleros con base en requisitos normativos y criterios de mejora continua.	Elaborar documentos que permitan la evaluación y seguimiento del sistema de gestión e calidad y sostenibilidad en un hotel.	48
Implementar acciones de mejora relacionadas con el uso de expresiones, estructuras y desempeño según los resultados de aprendizaje formulados para el programa	Diseñar juego de roles en el cual se empleen las normas y estructuras gramaticales y verbales para verificar el cumplimiento de estas y definir acciones de mejora.	48

Gestionar compras de acuerdo con plan, presupuesto y políticas de la organización	Estructurar y documentar el proceso de compras según requerimientos	48
Controlar los costos departamentales de acuerdo con políticas y porcentajes establecidos	Diseñar sistema de control de costos para hotel.	48
Coordinar la prestación del servicio de alimentos y bebidas con base en requerimientos técnicos y contractuales.	Elaborar protocolos de servicio de alimentos de acuerdo a requerimientos para servicio hotelero y para eventos.	96
Evaluar la producción y la prestación del servicio de alimentos y bebidas con base en la planeación y el procedimiento técnico.		96
Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.	Evidenciar el desarrollo de competencias técnicas y sociales en el contexto productivo.	864

GESTIÓN DE FORMACIÓ
PROCEDIMIENTO DES
FORMATO PLANE

CAROLINA CARDENAS MELGAREJO

DIANA MILENA MEJIA CABEZA

DE APRENDIZAJE (HORAS)		CRÉDITOS DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (TD + TI)/48	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS
	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		
		1	Estudio de caso Mapas conceptuales Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas Taller

	1	Estudio de caso Trabajo de campo Mapas conceptuales Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas Taller
	3	Estudio de caso Trabajo de campo Mapas conceptuales Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas Taller
	1	Estudio de caso Mapas conceptuales Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas Taller
	3	
	2	Mapas conceptuales Cuadros sinópticos Cuadros comparativos Trabajo de campo Taller cerrado habitaciones
	1	

	2	Mapas conceptuales Cuadros comparativos Trabajo de campo Talleres cerrados.
	2	
	1	Método de preguntas Foro Simulación Diálogos en inglés
	1	Simulación Estudio de caso Trabajo en equipo Talleres
	2	
	1	Cuadros comparativos Consulta investigativa Foro
	3	
	1	Análisis de caso Trabajo colaborativo Exposición oral
	1.5	Mesa Redonda Análisis de procesos Trabajo colaborativo
	0.5	

	1	Estudio de caso Mapas conceptuales Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas Taller
	1	Estudio de caso Mapas conceptuales Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas Taller
	1	Estudio de caso Mapas conceptuales Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas Taller

	1	Estudio de caso Mapas conceptuales Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas Taller
	2	Mapas conceptuales Cuadros sinópticos Cuadros comparativos Trabajo de campo Taller cerrado habitaciones
	1	Mapas conceptuales Cuadros sinópticos Cuadros comparativos Trabajo de campo Taller cerrado habitaciones
	1	Argumentación

	1	Análisis de procesos Talleres
	1	Cuadros comparativos Observación directa Taller
	2	Mapas conceptuales Estudio de caso Foro
	1	Estudio de caso Mapas conceptuales Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas Taller

	0,5	Mapas conceptuales Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas
	0,5	Consulta investigativa Trabajo en campo
	1	Cuadro comparativo Aprendizaje basado en Preguntas Taller
	1	Análisis de diagramas Mapas conceptuales Elaboración de informes
	1	Estudio de caso Mapas conceptuales

	1	Trabajo en equipo Taller
	1	Consulta investigativa Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas
	2	Estudio de caso Mapas conceptuales Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas
	1	Mapas conceptuales Trabajo en equipo Cuadros comparativos

	2	Estudio de caso Mapas conceptuales Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas Taller
	2	
	1	

	1	Mapas conceptuales Taller
	1	Estudio de caso Taller
	2	Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas
	0,5	Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas
	0,5	Trabajo en equipo - Estudio de caso

	0,5	Trabajo en equipo Estudio de caso
	1	Estudio de caso Mapas conceptuales Trabajo en equipo Trabajo de campo
	1	Estudio de caso Mapas conceptuales Trabajo en equipo
	1	Estudio de caso Mapas conceptuales Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas Taller

	1	Cuadros comparativos Trabajo en equipo
	1	Análisis de diagramas Consulta investigativa Trabajo en equipo
	2	Trabajo en equipo Aprendizaje basado en Preguntas Taller
	2	
	18	

N PROFESIONAL INTEGRAL
SARROLLO CURRICULAR
ACION PEDAGÓGICA

Junio de 2019

COORDINACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS

PRESENCIAL

621600

COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS BAJO ESTÁNDARES DE CALID

AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS		
AMBIENTE	**MATERIALES DE FORMACIÓN**	**INSTRUCTORES RESPONSABLES**
Centro de Formación, sedes o ambiente Virtual para programas en modalidad virtual y a distancia	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido

Taller de informática	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido
Taller de Idiomas	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral, iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, ambiente habitación hotelera dotada, equipo de proyección audiovisual, equipo de cómputo con software hotelero, conexión a internet.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral, iluminado y	Marcadores	

Se requiere de un ambiente integral, iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, un mostrador o Front Desk, equipo de proyección audiovisual, equipo de cómputo con software hotelero, conexión a internet.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido
Taller idiomas	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, un mostrador o Front Desk, equipo de proyección audiovisual, equipo de cómputo con software hotelero. Datafonos (de training) Máquina probadora de dinero.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral, iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, un mostrador o Front Desk, equipo de proyección audiovisual, equipo de cómputo con software hotelero, conexión a internet.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido

Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido

Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral, iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, ambiente habitación hotelera dotada, equipo de proyección audiovisual, equipo de cómputo con software hotelero, conexión a internet.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral, iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, ambiente habitación hotelera dotada, equipo de proyección audiovisual, equipo de cómputo con software hotelero, conexión a internet.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente	Marcadores Material audiovisual Presentaciones	Instructor SENA. De acuerdo a

ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral, iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, un mostrador o Front Desk, equipo de proyección audiovisual, equipo de cómputo con software hotelero, conexión a internet.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral, iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, un mostrador o Front Desk, equipo de proyección audiovisual, equipo de cómputo con software hotelero, conexión a internet.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido

Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente	Marcadores Material audiovisual Presentaciones	Instructor SENA. De acuerdo a

ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido

Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, taller de producción de alimentos dotado, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido

Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente	Marcadores Material audiovisual Presentaciones	Instructor SENA. De acuerdo a

ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido

Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Se requiere de un ambiente integral iluminado y ventilado, con mesas de trabajo (preferiblemente modulares), sillas, Taller de servicio de comedor dotado, equipo de proyección audiovisual.	Marcadores Material audiovisual Presentaciones Fotocopias de actividades Computadores y video bean	Instructor SENA. De acuerdo a perfil establecido
Áreas de operación en hotel.	Todos los requeridos en cada área.	Jefes de área que acompañan el proceso del aprendiz.

AD Y SOSTENIBILIDAD

DISTRITO CAPITAL/CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISM

SANTANDER/CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TU

CRITERIOS DE EVALUACION
Reconoce la identidad institucional y los procedimientos administrativos y formativos. Identifica los componentes y estructura de la formación profesional integral según el programa de formación y su perfil como aprendiz del SENA Incorpora a su proyecto de vida las oportunidades ofrecidas por el SENA
Identifica equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con las necesidades de uso. Compara equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con las características. Escoge equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y características.

Maneja computadores, tabletas, celulares y otros equipos TIC, de acuerdo con las funcionalidades de los mismos. Aplica funcionalidades de sistemas operativos, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para presentaciones, diagramación, bases de datos y software específico, de acuerdo con las funcionalidades de cada programa y las necesidades de manejo de la información.
Utiliza motores de búsqueda, navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, listas de correos, blogs, wikis, foros web, spaces, grupos de noticias, telefonía IP, televisión IP, comprar en Internet, E-dearning, marketing digital, trabajo colaborativo, computación en la nube, redes sociales y videoconferencia por internet, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. Participa en redes sociales, de acuerdo con las necesidades de comunicación
Maneja herramientas colaborativas en internet, de acuerdo con las necesidades del equipo de trabajo. Comprueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de herramientas TIC, de acuerdo con los resultados esperados. Aplica procesos de mejora a los productos, de acuerdo con las comprobaciones realizadas.
Reconoce la idea general y detalles específicos en interacciones orales de la vida cotidiana articuladas con claridad y una velocidad promedio. Reconoce la idea general y detalles específicos en textos escritos de la vida cotidiana articulados con claridad. Comprende información concreta relativa a temas cotidianos y laborales en textos orales y escritos.
Clasifica establecimientos de alojamiento y hospedaje según servicios, tipología y estructura organizacional. Caracteriza tarifas a partir del tipo de habitación y el portafolio de servicios del establecimiento de alojamiento y hospedaje. Detalla los servicios turísticos ofrecidos por el establecimiento de alojamiento y hospedaje según portafolio de servicios
Identifica el entorno turístico del territorio de acuerdo con sus atractivos y la cadena de valor. Clasifica información turística según tipología de turismo. Comunica información turística y general del destino aplicando protocolos de servicio. Sugiere en idioma inglés sitios de interés en la ciudad de acuerdo con las preferencias del cliente y las estructuras gramaticales propias del idioma. Suministra información en inglés acerca de lugares de interés empleando estructuras gramaticales del
Relaciona las funciones del personal del área de habitaciones y zonas comunes con sus líneas de autoridad y estructura organizacional. Clasifica habitaciones según tipo, características y estándares de servicio. Elabora plan trabajo del arreglo de habitaciones y zonas comunes teniendo en cuenta áreas a intervenir, frecuencia de las actividades y procedimientos técnicos a ejecutar.
Registra la reserva de acuerdo con disponibilidad, procedimiento técnico y convenciones de identificación. Genera reportes de reservas según procedimiento técnico y estado. Confirma la reserva con base en procedimiento técnico, condiciones y políticas.

Reserva servicios hoteleros empleando el software de gestión hotelera. Registra el huésped empleando el software de gestión hotelera. Efectúa cargos a cuentas empleando el software de gestión hotelera. Genera reportes de la operación, empleando el software de gestión hotelera.
Verifica documentos de identificación según nacionalidad del huésped. Registra huéspedes según tipo y procedimiento técnico. Reporta información de huéspedes según procedimiento y normativa.
Describe de manera sencilla y clara asuntos, acciones, experiencias, sentimientos, planes relacionados con temas de su interés y cotidianidad, siguiendo una secuencia lineal de elementos.
Clasifica los movimientos de caja con base en su naturaleza. Diferencia los movimientos de caja según características y afectación en la cuenta del cliente. Aplica normativa tributaria de acuerdo con tipo de huésped y de establecimiento. Obtiene estado de cuenta con base en la normativa y políticas de la organización.
Recibe pago según tipo, política y normativa. Cambia divisas según normativa, tasas y procedimiento técnico. Registra el movimiento de valores de acuerdo con forma de pago y procedimiento técnico. Gestiona paz y salvo de huésped según políticas y procedimiento técnico.
Realiza el check out de acuerdo con procedimiento técnico. Maneja situaciones especiales en el check out de acuerdo a políticas establecidas. Evalúa la satisfacción del cliente según políticas de la empresa. Reporta las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones de acuerdo a las políticas de la
Relaciona en idioma inglés los cargos de acuerdo con funciones y responsabilidades del mismo. Describe en lengua inglesa perfiles de cargo según profesión y experiencia. Presenta en idioma inglés los servicios del establecimiento de acuerdo con la necesidad del cliente. Ofrece en lengua inglesa los servicios con base en temporadas, características de estos y condiciones de reservación. Propone en idioma inglés alternativas de servicios de acuerdo con temporadas y tarifas.
Elabora fichas técnicas a partir de especificaciones de producto y requisitos normativos de categorización. Establece necesidad de recursos físicos a partir de pronostico de ocupación y requisitos de categorización del servicio. Solicita suministros con base en con pronóstico de ocupación, procedimiento y ficha técnica.
Elabora el plan de contratación de talento humano del área según las necesidades operativas, el perfil del cargo. Elabora los perfiles de cargo de acuerdo con los componentes. Establece técnica de reclutamiento de talento humano según características del cargo. Selecciona talento humano según perfil del cargo y procedimiento técnico.
Identifica los componentes normativos para la programación de personal. Define conceptos de programación de personal según normativa laboral. Programa persona según requerimientos del área, estrategias y normativa aplicable.
Define su proyecto de vida de acuerdo a los criterios de Dignidad, de Respeto, Creencias, Ecología y Cultura. Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a los principios de dignidad y construcción cultural y

autonomía.
Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz.
Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz.
Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz.
Reconoce hitos históricos de violencia y paz como aporte a la construcción de una cultura de paz.
Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos.
Aplica acciones de prevención de acciones violentas con base en estrategias de comunicación asertiva.
Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro con base en principios axiológicos.

Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso.
Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones.
Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido.
Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal teniendo en cuenta características comunicativas.
Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral.
Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral.
Gráfica la información utilizando instrumentos gráficos semánticos.
Utiliza la información según el propósito establecido.
Codifica y decodifica mensajes utilizando los íconos, los símbolos, las señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento.
Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente.
Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido.
Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos.
Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática.
Emplea en la elaboración de textos las estructuras textuales básicas.

Interpreta el contexto ambiental y de SST, asociado a su entorno laboral y social acorde con la legislación y normatividad vigente.
Relaciona la legislación y normatividad vigente sobre medio ambiente y SST con los aspectos e impactos ambientales, peligros y riesgos que se presentan en su ambiente de trabajo según políticas de la organización y el entorno laboral.
Analiza los planes y programas de gestión ambiental y de SST para la aplicación de los controles de impacto ambiental establecidos por la organización.
Participa en el desarrollo de acciones orientadas al control de los impactos ambientales y la disminución de accidentes y enfermedades laborales de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.
Determina acciones para orientar a su equipo de trabajo en los planes y programas ambientales y de SST según políticas de la organización.
Implementa acciones coordinadas para el monitoreo de los planes y programas ambientales y de SST según su área de desempeño.
Fomenta la cultura ambiental responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado en su contexto social y productivo de acuerdo con la integración de los diferentes actores relacionados.

Identifica las transformaciones químicas que se presentan en su contexto social y productivo, según su naturaleza.
Argumenta los diferentes fenómenos y principios químicos que se presentan en su entorno social y productivo
Apropia los conceptos y principios químicos presentes en el contexto Productivo y Social.
Establece las variables que influyen en los diferentes fenómenos químicos de acuerdo con los principios leyes y teorías.
Sigue instrucciones para el desarrollo de las actividades experimentales teniendo en cuenta aspectos técnicos y de seguridad. Manipula instrumentos para la realización de mediciones involucradas en su contexto productivo y social.
Efectúa cálculos y/o gráficas para reportar los resultados obtenidos en la experimentación.
Interpreta los resultados obtenidos en la experimentación referente a los principios y fundamentos químicos.
Identifica acciones de mejora aplicando los principios de la química según su contexto social y productivo
Selecciona acciones de mejora que aplican a su entorno productivo y social

Verifica la ejecución de procedimientos y técnicas de limpieza según las características del área y la superficie.
Constata el uso de los productos de aseo y desinfección según ficha técnica, tablas de rendimiento, técnicas de dosificación y uso.
Inspecciona el arreglo de áreas según técnicas de supervisión y estándares del tipo de habitación.
Reporta las necesidades de mantenimiento y novedades del área según procedimiento.
Verifica el cumplimiento de las órdenes de mantenimiento generadas, según procedimiento de control.
Notifica objetos olvidados de acuerdo con procedimiento.

Determina la cantidad suministros y activos necesarios para el servicio de acuerdo con la proyección de ocupación del hotel.
Establece el factor de uso de los suministros y activos utilizando métodos de cálculo.
Determina los stock mínimo y máximo de suministros y activos de acuerdo con el nivel de ocupación, el factor de uso y las variables de almacenamiento.
Solicita los suministros y activos de acuerdo con tipo, necesidades establecidas y procedimiento técnico.
Efectúa procedimientos de recepción de suministros de acuerdo con las solicitud y características técnicas.
Almacena suministros y activos siguiendo las técnicas de inventario y de seguridad establecidas por la

Presenta la relación entre dos cantidades o variables según los fundamentos matemáticos.
Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno.
Plantea ecuaciones o sistemas de ecuaciones de acuerdo con la relación entre las variables.
Presenta solución a problemas mediante figuras geométricas.
Aplica procedimientos aritméticos y algebraicos según el problema planteado.
Resuelve ecuaciones o sistemas de ecuaciones de acuerdo con principios matemáticos.
Calcula perímetros, áreas y volúmenes de acuerdo con los elementos de la figura geométrica.
Realiza conversiones según las equivalencias entre sistemas de medida.
Representa conjunto de datos de acuerdo con la variable estadística.

Selecciona las herramientas computacionales para la verificación de los resultados de acuerdo con los requerimientos matemáticos.
Elabora una propuesta de solución alternativa a partir de los procedimientos matemáticos inicialmente planteados.

Asigna los recursos teniendo en cuenta procedimiento técnico y tipo de servicio.
Programa actividades según procedimiento del área.
Identifica los atractivos turísticos y sitios de interés de la Región.
Aplica procedimientos para el manejo del PQRS, de acuerdo con las políticas de la organización.
Analiza reportes generados de acuerdo con las metas, indicadores y cumplimiento a la normatividad.
Revisa el cumplimiento de los procedimientos acorde a la información generada en el área.
Determina acciones de mejora de acuerdo a planeación y resultados del área

Caracteriza las funciones del auditor nocturno según su rol y relaciones que cumple en la organización.
Efectúa auditoria nocturna de acuerdo con procedimiento técnico.
Presentar informe de auditoria nocturna con base en hallazgos y procedimiento técnico.

Identifica los conceptos básicos de Anatomía y Fisiología.
Aplica los conceptos básicos de la Miología Humana con base en el análisis del movimiento.
Interpreta los fundamentos de Estilo de vida saludable, Higiene y Nutrición en los contextos productivo y social.
Administra un plan de Higiene Corporal dentro del contexto productivo.
Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social.
Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de Actividad Física para una recuperación adecuada.
Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional.
Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral.
Aplica conceptos básicos de Ergonomía y Pausas Activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva.
Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral.
Estructura un plan de Ergonomía y pausas activas según contexto laboral.

Reconoce las necesidades del contexto, según las problemáticas identificadas. Describe el problema de investigación de acuerdo a los elementos observados. Plantea los objetivos de la investigación según la pregunta de investigación. Consolida el proyecto de investigación teniendo en cuenta la pertinencia y los alcances. Elabora el marco teórico de la investigación de acuerdo a los contextos nacional e internacional. Aplica técnicas de recolección de información de acuerdo a criterios establecidos por la metodología. Comunica los resultados de la investigación según criterios de presentación de informes.
Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal. Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial. Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial. Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio. Determina grupos focales de mercado de acuerdo con la idea de negocio. Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado. Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo. Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo.
Determina factores de costo de productos y servicios ofrecidos por el establecimiento según clases y elementos. Calcular el costo de productos y servicios propios del establecimiento a partir de métodos.
Caracteriza las funciones del auditor nocturno según su rol y relaciones que cumple en la organización. Efectúa auditoria nocturna de acuerdo con procedimiento técnico. Presentar informe de auditoria nocturna con base en hallazgos y procedimiento técnico.
Elabora propuesta del plan de inducción teniendo en cuenta los componentes y las políticas de la organización. Organiza un plan de entrenamiento con base en los índices de productividad y de desempeño. Propone plan de capacitación teniendo en cuenta el diagnostico de necesidades y la estructura.

Presenta informe de evaluación de desempeño de acuerdo con las acciones asignadas y los procedimientos técnicos. Realiza seguimiento a los planes de mejora de acuerdo a los procedimientos técnicos.
Determina la forma de compra de productos según especificaciones estándar, grupo de inventario y políticas del establecimiento. Establece las necesidades de compra de acuerdo con los inventarios de cada área, las especificaciones estándar y los pronósticos del establecimiento. Planea las compras del área o establecimiento según presupuesto, necesidades de inventarios y estructura.
Narrar eventos y acontecimientos usando estructuras gramaticales del tiempo pasado, perfecto y conectores que brinden coherencia y cohesión al texto. ● Expresar hechos reales y posibles acerca de diversos eventos o situaciones del entorno. ● Ofrecer solución a situaciones particulares en su área ocupacional. ● Participar en una llamada telefónica (Saludar, preguntar, resolver preguntas).
Reconocer los fonemas del sistema vocálico inglés. Establecer diferencias entre diversos sonidos comunes del inglés. Pronunciar términos y frases haciendo uso de las reglas de la acentuación y entonación adecuada para este nivel de formación. Hacer uso de estrategias meta cognitivas como el uso de flashcards, gráficos organizacionales y portafolios, para monitorear su proceso de aprendizaje
Especifica los requisitos normativos que debe cumplir el establecimiento de acuerdo con el nivel de sostenibilidad a alcanzar. Determina el alcance del proceso de sostenibilidad según las características del establecimiento. Sustenta la reglamentación ambiental según aplicabilidad a la sostenibilidad del establecimiento de alojamiento y hospedaje. Convertir y valorar consumo de energía y agua según índices y factores incluidos en la normatividad de sostenibilidad.

Establece el tipo de evento según requerimientos del cliente. Planea las fases del evento según la normatividad y procedimiento técnico. Aplica normatividad según el tipo y características del evento. Define los requerimientos técnicos y logísticos de acuerdo con el tipo de evento. Propone la planimetría del evento teniendo en cuenta los requerimientos logísticos y el área del salón. Define los protocolos de acuerdo con el tipo de evento. Presenta propuesta técnica y económica del evento con base en el presupuesto, el protocolo y el plan del evento. Establece contrato de eventos según los requerimientos del cliente, los términos y condiciones del servicio. Revisa disponibilidad de recursos con base en plan de trabajo del evento. Asigna los recursos para el desarrollo del evento con base en orden de servicio y requerimientos del evento. Proyecta las necesidades de personal según tipo de evento y requerimientos contractuales. Contrata servicios de outsourcing según requerimientos del evento y negociación. Controla el desarrollo del evento de acuerdo con requerimientos del evento y actividades de seguimiento definidas. Utiliza herramientas de control de acuerdo con actividades programadas.
Caracteriza áreas para la producción de alimentos teniendo en cuenta el tipo de servicio. Programa la brigada de cocina según requerimiento de producción de alimentos. Verifica la disposición de residuos de acuerdo con tipo, programa de saneamiento y normatividad. Verifica el cumplimiento de las prácticas higiénicas y medidas de protección en la preparación de alimentos de acuerdo con normatividad y procedimientos operativos estandarizados de saneamiento. Determina los requerimientos de recursos según necesidades de producción de alimentos. Controla materias primas según procedimiento técnico. Propone menús con base en requerimientos del cliente y técnicas de estructuración. Diseña plan de producción de alimentos con base en menú, técnicas de alistamiento, procedimientos preparación y métodos de conservación de alimentos. Costea menús a partir de la receta estándar.
Escribir informes y reportes laborales utilizando frases concretas y una introducción, desarrollo y conclusión. Describir el proceso de preparación y ejecución de una actividad de su quehacer laboral. Dar instrucciones de un proceso relacionado con su quehacer laboral. Seguir instrucciones de un proceso relacionado con su quehacer laboral. Exponer las acciones y funciones relacionadas con su cargo.

Propone precio de venta para servicios o productos de acuerdo con políticas de costo, factores de costo y métodos de fijación.
Construye base de datos de proveedores con base información recolectada y plan de compras. Escoge proveedores de acuerdo con criterios de selección, proceso de negociación y normatividad. Contrata proveedores de acuerdo con la política de compras, normativa comercial y plan de compra.
Establece la matriz de impacto de sostenibilidad de acuerdo con las características del establecimiento de alojamiento. Aplica estrategia de sensibilización de proceso de sostenibilidad de acuerdo a las políticas de la organización Presenta plan de acción para la gestión de calidad con base en los requisitos de la norma. Establece los formatos de medición teniendo en cuenta periodicidad y objetivos para su diligenciamiento Presenta el cronograma de capacitación según las necesidades del establecimiento Entrega el plan de emergencias de acuerdo a los riesgos identificados en el establecimiento.
Reconoce las necesidades del contexto, según las problemáticas identificadas. Describe el problema de investigación de acuerdo a los elementos observados. Plantea los objetivos de la investigación según la pregunta de investigación. Consolida el proyecto de investigación teniendo en cuenta la pertinencia y los alcances. Elabora el marco teórico de la investigación de acuerdo a los contextos nacional e internacional. Aplica técnicas de recolección de información de acuerdo a criterios establecidos por la metodología. Comunica los resultados de la investigación según criterios de presentación de informes.
Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal. Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial. Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial. Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio

negocio.
Determina grupos focales de mercado de acuerdo con la idea de negocio.
Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado.
Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo.
Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo.

Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales del trabajo.
Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales del trabajo en la línea del tiempo.
Analiza de manera autónoma situaciones que repercuten en el desarrollo de los procesos sociales desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos.
Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa.
Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales, bienestar derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa.
Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral acorde con la normativa.
Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa.
Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa.
Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano.
Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano.

Documenta los procesos del sistema de gestión de la sostenibilidad con base a las actividades programadas.
Propone acciones para el cuidado del medio ambiente.
Realiza actividades de capacitación para la gestión del sistema.
Monitorea las acciones del programa de sostenibilidad.
Realiza seguimiento al sistema de acuerdo con los indicadores establecidos.
Actualiza lo registros del sistema de acuerdo con el procedimiento.
Verifica el cumplimiento del programa de sostenibilidad según el plan de acción.
Planifica las acciones de mejora al sistema, de acuerdo a la evaluación de resultados.

Establece acciones de mejora continua para el alcance de los objetivos

Consolida pedidos de acuerdo con requisiciones, inventarios existentes y políticas de compra. Formaliza pedidos según ordenes y políticas de compra. Coordina el recibo de pedidos de acuerdo con ordenes de compra y procedimiento técnico. Reporta novedades de compra según procedimiento y sistema de información previsto.
Presentar de informe costo a partir de la información recolectada.
Conforma la brigada de servicio según tipo de restaurante y criterios técnicos. Dispone el material profesional de servicio con base en necesidades, procedimientos y criterios técnicos. Caracteriza el bar según tipología y servicios. Clasifica bebidas con base en orden gastronómico, tipología. Sugiere maridajes a partir de un menú y gustos del cliente. Verifica la preparación de cocteles con base en receta estándar y técnicas de coctelería. Controla el alistamiento del servicio de alimentos y bebidas según las actividades planeadas y los servicios contratados por el cliente.
Presenta plan de contingencia de acuerdo con componentes y procedimiento técnico. Elabora informe final del desarrollo del evento según estructura y procedimiento. Presenta plan de mejora según procedimiento y oportunidades identificadas.
Demuestra las competencias específicas del programa de formación en situaciones reales de trabajo. Aporta al mejoramiento de los procesos propios de su desempeño. Auto gestiona acciones que fortalezca su perfil ocupacional en el marco de su proyecto de vida. Presenta con oportunidad y calidad los productos generados en el desarrollo de sus funciones y actividades. Administra los recursos para el desarrollo de sus actividades con criterios de responsabilidad ambiental. Utiliza de manera racional los materiales, equipos y herramientas suministrados para el desempeño de sus actividades o funciones. Utiliza los elementos de seguridad y salud ocupacional de acuerdo con la normatividad vigente establecida para sus actividades o funciones. Actualiza permanentemente el portafolio de evidencias.

O Y ALIMENTOS
JRISTICOS

DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
DE CONOCIMIENTO: Cuestionario de preguntas	

DE CONOCIMIENTO Cuestionario de preguntas DE PRODUCTO: Herramientas diseñadas en los diferentes programas informáticos	
DE CONOCIMIENTO: Cuestionario de preguntas DE PRODUCTO: Diálogos realizados	
DE CONOCIMIENTO: respuestas sobre información del portafolio de servicios en español e ingles . DE PRODUCTO: Portafolio de servicios elaborado en español e ingles.	
DE CONOCIMIENTO: Identificación del área de habitaciones y los procedimientos allí realizados. DE PRODUCTO: Plan de trabajo del área.	
DE CONOCIMIENTO: descripción de los	

DE CONOCIMIENTO: Descripción de los procedimientos de reservas y check in con realizados con software hotelero. DE PROCESO: verificación de procedimientos realizados.	
DE PROCESO: Verificación de Diálogos utilizando tiempos gramaticales	
DE CONOCIMIENTO: Cuestionario normatividad en manejo de valores. DE PROCESO: Verificación de pago de servicios hoteleros.	
DE COCNOCIMIENTO: Determinación de Pronóstico de ventas. DE PRODUCTO: Fichas técnicas.	
DE CONOCIMIENTO: Cuestionario sobre lineamientos en selección y contratación de personal DE PRODUCTO: Plan de programación de personal de acuerdo a necesidades de producción.	

DE PROCESO: evidencia de comportamientos en ambientes compartidos con la comunidad SENA.	
DE PROCESO: verificación de procesos comunicativos realizados con la comunidad SENA.	
DE PRODUCTO: Plan de manejo medioambiental y seguridad en el trabajo para un hotel.	

DE PRODUCTO: Manual de uso de los insumos de aseo y desinfección para áreas del hotel.	
DE PROCESO: evidencia de proceso de supervisión de habitaciones. DE PRODUCTO: formatos de control de inventarios en insumos de aseo..	
DE CONOCMIENTO: Taller aplicado	

DE CONOCIMIENTO: Taller aplicado		
DE PROCESO: evidencia de la supervisión en el área de recepción.		
DE PRODUCTO: Informe de auditoría nocturna. DE PROCESO: evidencia de auditoria realizada		
DE PRODUCTO: documento con régimen definido. DE PROCESO: Evidencia de buenos hábitos aplicados.		

DE PRODUCTO: diagnostico elaborado - estructura básica de proyecto de investigación.	
DE PRODUCTO: documento con caracterización del proyecto empresarial.	
DE CONOCIMIENTO: taller aplicado DE PROCESO:; determinación de costo de operaciones hoteleras.	
DE PRODUCTO; informe estadístico.	
DE CONOCIMIENTO: cuestionario sobre lineamientos de estructuración de inducción . DE PRODUCTO: Estrategia de seguimiento de	

DE PRODUCTO: Estrategia de seguimiento de verificación de cumplimiento de actividades planeadas.	
DE PRODUCTO: 'plan de compras.	
DE PROCESO: evidencia de diálogos realizados cumpliendo con los parámetros establecidos.	
DE CONOCIMIENTO: cuestionario sobre requisitos normativos de calidad y sostenibilidad.	

DE PRODUCTO: listas de chequeo para supervisión de producción de alimentos. DE PROCESO; evidencia de asesoría en organización de evento.	
DE PRODUCTO: manual de procedimientos elaborado.	

DE PROCESO: determinación de precio de venta para productos y servicios hoteleros de acuerdo a parámetros establecidos.	
DE PRODUCTO: documentos soporte de un proceso de selección de proveedores.	
DE CONOCIMIENTO: argumentación del proyecto presentado.	
DE PRODUCTO: proyecto empresarial	

sustentado.	
DE PROCESO: participación en actividad que promueva el respeto de los derechos vulnerados encontrados en análisis realizado.	
DE PRODUCTO: documentos de evaluación y seguimiento elaborados	
DE PROCESO: verificación juego de roles.	

DE PRODUCTO: documentación proceso de compra.	
DE PRODUCTO. Sistema de control de costos diseñado.	
DE PROCESO: evidencia de supervisión de cumplimiento de protocolos elaborados.	
DE PRODUCTO: formato de evaluación de etapa productiva.	

Análisis de caso
Trabajo colaborativo
Exposición oral
Argumentación
Seminario o Panel







