| Modelo de Mejora Continua | LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA<br>CLIENTE<br>RED TECNOLÓGICA<br>PEDAGOGIA |
|---|---|

| DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA | |
|---|---|
| CÓDIGO: | DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA |
| 41311215 | SERVUCCION TURISTICA |
| VERSIÓN:<br>1 | SECTOR DEL PROGRAMA:<br>TRANSVERSAL |
| Vigencia del Programa | Fecha inicio Programa: 11/09/2015<br>Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente |
| DURACIÓN MÁXIMA | 40 horas |
| JUSTIFICACIÓN: | El programa Servucción Turística, se creó para brindar a los instructores asociados a la red de conocimiento en hotelería y Turismo, herramientas estratégicas que le permitan fortalecer y fundamentar los procesos y actividades especificas en diseño especializado, con el fin fortalecer los productos turísticos en los destinos, además, la posibilidad de incorporar en ellos algunos componentes pedagógicos para su fortalecimiento profesional, y de esta manera contribuir al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno profesional y del país. |
| REQUISITOS DE INGRESO: | Ser instructor de planta en carrera administrativa, nombramiento provisional o contratista con título de profesional en administración turística, turismo y/o hotelería. |
| ESTRATEGIA METODOLÓGICA: | Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en 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 instructor con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.<br><br>Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del instructor 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:<br>El instructor - Tutor<br>El entorno<br>Las TIC<br>El trabajo colaborativo. |

| COMPETENCIA | |
|---|---|
| CÓDIGO: | DENOMINACIÓN |
| 260201006 | DISEÑAR PROGRAMAS TURÍSTICOS CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS DEL MERCADO Y/O SOLICITUD DEL CLIENTE. |

**ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA**

| DENOMINACIÓN |
| --- |
| Estructurar programas de acuerdo a necesidades detectadas. |

## 2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

| DESCRIPCIÓN |
| --- |
| 1. DEFINIR EL MERCADO OBJETIVO DEL PROGRAMA TURÍSTICO SEGÚN CARACTERIZACIÓN Y ESTUDIO DE LA OFERTA. |
| 2. ESTRUCTURAR PROGRAMA TURÍSTICO SEGÚN MERCADO DEFINIDO Y CARACTERÍSTICAS DE INNOVACIÓN |
| 4. AJUSTAR PROGRAMA TURÍSTICO DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y VALIDACIÓN EFECTUADA. |
| 3. VALIDAR PROGRAMA TURÍSTICO DISEÑADO DE ACUERDO CON LOS ÍNDICES DE ACEPTACIÓN DEL PRODUCTO EN EL MERCADO TURÍSTICO. |

## 3. CONOCIMIENTOS

### 3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

PRODUCTO TURÍSTICO: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, PRINCIPALES PRODUCTOS TURÍSTICOS COLOMBIANOS E INTERNACIONALES.
PLAN TURÍSTICO: DEFINICIÓN, DISEÑO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES.
PROGRAMA TURÍSTICO: DEFINICIÓN, DISEÑO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES.
INVENTARIO TURÍSTICO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, CATEGORIZACIÓN, INTERPRETACIÓN, ATRACTIVOS TURÍSTICOS, RECURSOS TURÍSTICOS.
ITINERARIOS: DEFINICIÓN, DISEÑO, CORREDOR, CIRCUITO, RUTA, TIEMPOS Y MOVIMIENTOS, PLAN DE ACCIÓN Y CONTINGENCIA.
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS: CLASIFICACIÓN, NORMALIZACIÓN, FUNCIONES, LEGISLACIÓN COLOMBIANA ACTUAL.
PRECIO: CONCEPTO: COSTO, PRECIO Y VALOR; PRECIO DE MERCADO, SISTEMA DE PRECIOS, PRONÓSTICO, DETERMINACIÓN.
COSTOS: CONCEPTO, PROCESO DE COSTEO, CLASES DE COSTOS, PUNTO DE EQUILIBRIO, MÁRGENES DE RENTABILIDAD, FIJACIÓN DEL PRECIO DE VENTA.
FIJACIÓN DE PRECIOS: CONCEPTO, PROCESO, ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS PARA LA FIJACIÓN DE PRECIOS, ESTIMACIÓN DE COSTOS, SELECCIÓN DEL MÉTODO DE FIJACIÓN DE PRECIOS, FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS CONDICIONANTES DEL PRECIO, COSTO TOTAL, COSTO MARGINAL, PRECIOS DE LANZAMIENTO, PRECIOS DE PENETRACIÓN.
METODOLOGÍA DE DISEÑO: CONCEPTO, IMPORTANCIA, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN

### 3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR CARACTERÍSTICAS PRODUCTO TURÍSTICO, PROGRAMA Y PLAN TURÍSTICO.
DIFERENCIAR PRODUCTO TURÍSTICO, PROGRAMA Y PLAN TURÍSTICO.
CLASIFICAR SEGMENTOS DE MERCADO TURÍSTICO
DEFINIR CARACTERÍSTICAS DE DESTINO.
RECOLECTAR INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS Y ATRACTIVOS
SELECCIONAR PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS
NEGOCIAR CON PROVEEDORES SELECCIONADOS

ELABORAR ITINERARIOS PARA PROGRAMAS O PLANES ESTABLECIDOS
FIJAR COSTOS PARA PROGRAMAS O PLANES TURÍSTICOS
ANALIZAR INFORMACIÓN DE VENTA DE PROGRAMAS O PLANES TURÍSTICOS
PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA PROGRAMAS O PLANES TURÍSTICOS DISEÑADOS

## 4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

SELECCIONA ATRACTIVOS DEL DESTINO DE ACUERDO AL PLAN O PROGRAMA A ELABORAR Y AL SEGMENTO DE MERCADO DEFINIDO POR LA ORGANIZACIÓN.
SELECCIONA PRESTADORES DE SERVICIOS REQUERIDOS PARA EL PROGRAMA O PLAN TURÍSTICO DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS Y CONVENIOS DE LA EMPRESA.
DISEÑA PLAN O PROGRAMA DE ACUERDO CON CRITERIOS TÉCNICOS Y LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
ESTABLECE PRECIO DE PROGRAMA O PLAN TURÍSTICO DISEÑADO, TENIENDO EN CUENTA LOS MÁRGENES DE UTILIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
EVALÚA COMPORTAMIENTO DEL PROGRAMA O PLAN TURÍSTICO DE ACUERDO CON LOS ÍNDICES DE VENTAS Y ACEPTACIÓN.
DEFINIR ACCIONES DE MEJORA PARA EL PAN O PROGRAMA TURÍSTICO SEGÚN EVALUACIÓN REALIZADA.

## 5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

| | |
|---|---|
| Requisitos Académicos | PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA, TURISMO Y/O HOTELERÍA |
| Competencias mínimas | TRABAJO EN EQUIPO<br>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN<br>USO DE LAS TIC O COMPETENCIAS DIGITALES<br>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS<br>GESTIÓN DE RECURSOS<br>TOMA DE DECISIONES<br>PLANEACIÓN, CONTROL, EVALUACIÓN<br>GESTIÓN TECNOLÓGICA |
| Experiencia laboral y/o especialización | VEINTICUATRO (24) MESES OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA. |

## CONTROL DEL DOCUMENTO

| | NOMBRE | CARGO | DEPENDENCIA / RED | FECHA |
|---|---|---|---|---|
| Responsable del diseño | MARTHA ISABEL RINCON BAEZ | EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR | CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS. REGIONAL DISTRITO CAPITAL | 09/09/2015 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Responsable del diseño | JORGE ARTURO CUSGUEN TUTA | APROBAR ANALISIS | null. DIRECCIÓN GENERAL | 09/09/2015 |
| Responsable del diseño | JORGE ARTURO CUSGUEN TUTA | ACTIVAR PROGRAMA | null. DIRECCIÓN GENERAL | 11/09/2015 |
| Aprobación | JORGE ARTURO CUSGUEN TUTA | | null. DIRECCIÓN GENERAL | 11/09/2015 |