PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: TECNICO EN OPERACIÓN DE EVENTOS
- Código del Programa de Formación: 122814 V1
- Nombre del Proyecto: Realización de eventos en la Institución educativa y apoyo a los eventos del municipio de acuerdo al contexto.
- Fase del Proyecto: ANALISIS
- Actividad de Proyecto: Diagnosticar las necesidades del cliente interno y externo, de acuerdo al cronograma de actividades. Entregando Informe diagnóstico de las necesidades del cliente, teniendo en cuenta el tipo de evento a desarrollar.

- **Competencia:** Procesar la información recolectada de acuerdo con los manuales de manejos de información.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
    1. Emplear el procesamiento de la información de acuerdo con los manuales de manejo de Información.
    2. Procesar la información relacionada con los datos y la información de participantes, asistentes y apoyos adicionales en el evento.
    3. Clasificar la información obtenida de acuerdo con las variables y parámetros requeridos en El evento
    4. Registrar la información apoyado por tecnologías según el plan de trabajo y los Resultados obtenidos.

- **Competencia:** Organizar eventos de acuerdo al portafolio de servicios y al Estudio de mercadeo.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar (R.A.):**

    5. Determinar el protocolo de servicio conforme al tipo del evento y a los procedimientos de La organización

- **Competencia:** Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio. (equivale a la Norma nts 002 del Min comercio, industria y turismo).

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

    6. Identificar las necesidades del cliente, acorde a protocolo de servicio establecidos

- **Competencia:** Realizar procesos básicos para la prestación del servicio. (equivale a la norma nts 001 del min comercio, industria y turismo).

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

7. Aplicar hábitos de higiene y presentación personal, de acuerdo a las normas establecidas Para el desempeño de su labor.

- **Competencia:** Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

8. Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.

9. Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal Y temas técnicos

- **Competencia:** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

10. Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales.

- Duración de la Guía: 250 (Doscientos cincuenta) horas.

2. PRESENTACIÓN

Hola jóvenes emprendedores comenzamos la etapa del diagnóstico de la guía, en el transcurso de la cual deberán desarrollar las actividades asignadas. Recuerda que cualquier actividad necesita valorar su evolución y proyectase al futuro para el logro de determinados fines o metas. En nuestro caso ser los mejores Operadores de Eventos. He aquí el lugar que ocupa la planificación como labor de previsión que permite incorporar el futuro a las decisiones del presente.

La planificación es, por tanto, el proceso de determinación de las metas a largo plazo de una empresa considerada como un todo y generar luego planes o alternativas para alcanzarlo, teniendo en cuenta los probables cambios en el entorno.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión Inicial

San Pancracio´s Events Operachion

CASO 1: El señor Abelardo Malcriado (extranjero) llega a la empresa organizadora de eventos con el ánimo de solicitar una cotización para los 15 años de su hija Rosalba Malcriado, fue recibido por una de las asesoras con la frase: buenos días mi amor, ¿cómo amaneció? El señor Abelardo cortésmente le responde; muy bien, muchas gracias “mi no hablar spanish”. Paso seguido ingresa la amiga de la asesora y entabla conversación personal con ella, dejando solo a su cliente en la sala de espera…

CASO 2: Mientras el señor Abelardo sigue en espera de que le entreguen su cotización, doña Bernarda (señora encargada de los servicios generales) llega de la panadería con buñuelos y empandas para el desayuno de los empleados, de inmediato se dispone a servirle a cada uno en sus puestos de trabajo, cuando llega al puesto de la señorita Yuritza Yamilé sin percatarse pone los alimentos sobre el talonario de cotizaciones dejándolo engrasado. Finalmente llega la asesora con la cotización para el señor Malcriado, sin darse cuenta que el papel de la cotización estaba sucio la entrega despidiéndose de su cliente, el señor saliendo de la empresa abre el sobre y…



https://www.google.com.co/search?q=imagenes+de+extranjeros&dcr=0&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwjqyqPE443aAhUCwFkKHdPRAbkQsAQIJg&biw=1366&bih=631#imgrc=_Jdlj40sU3xGSM:

3.2. Actividades de Contextualización

De acuerdo a la actividad anterior, continúe con cada uno de los casos dando su respectiva solución.

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).



3.3.1. Determinar el proceso de servicio en la organización de eventos por medio de un estudio de mercado, orientado hacia el cliente en inglés y español, teniendo en cuenta el protocolo de manuales y servicios, la higiene, presentación personal y normatividad legal vigente. Entregue informe.

https://www.google.com.co/search?q=imagenes+de+eventos&dcr=0&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwjkyNSX5l3aAhXMrVkKHbU8DwAQsAQIJg&biw=1366&bih=631#imgrc=YYxEGBI2AxU1tM:

R.A. 1. Emplear el procesamiento de la información de acuerdo con los manuales de manejo de Información.

R.A. 2. Procesar la información relacionada con los datos y la información de participantes, asistentes y apoyos adicionales en el evento.

R.A. 3. Clasificar la información obtenida de acuerdo con las variables y parámetros requeridos en El evento

R.A. 4. Registrar la información apoyado por tecnologías según el plan de trabajo y los Resultados obtenidos.

3.3.1.1. Diferenciar los tipos de información de acuerdo a los antecedentes investigados sobre operadoras de eventos a nivel nacional. En equipos de trabajo presente 4 ejemplos de manera digital y socialice mediante un conversatorio. (Estadística – Docente Alfredo Botina)

3.3.1.2. Apropiar los conceptos de los tipos de datos teniendo en cuenta los manuales de manejo de la información y los criterios de valoración conforme a los juicios éticos de la organización. Socialice por

equipos de trabajo mediante la técnica conversatorio, las variables cuantitativas y cualitativas según la tipología del evento y el cliente y entregue en un documento Excel. . (Estadística – Docente Alfredo Botina)



3.3.1.3. Organizar la información de manera estadística teniendo en cuenta los criterios de tabulación, procesamiento de la información y las orientaciones dadas por el docente. En equipos de trabajo entregue los instrumentos que utilizo para el diagnóstico de las necesidades del cliente, así como su respectiva tabulación virtual. . (Estadística – Docente Alfredo Botina)

R.A. 5. Determinar el protocolo de servicio conforme al tipo del evento y a los procedimientos de La organización

3.3.1.4. Analizar los conocimientos sobre tipos de eventos (Concepto, agentes que intervienen en un evento estructura general de un evento etapas del evento: planeación, realización, evaluación y acciones de mejora objetivos de un evento: definición, aplicación infraestructura y estructura para eventos: definición, clases, aplicación), teniendo en cuenta el protocolo de servicio para el desarrollo del evento y Norma Técnica NTC-OP 001. Socialice por equipos de trabajo mediante la técnica “Grupos de discusión” y presente trabajo en medio digital. **(Organizar eventos – Instructora Viviana)**

3.3.1.5. Identificar los diferentes comités conformados en las empresas operadoras de eventos, imagen, etiqueta y, elementos, de acuerdo a las políticas de la organización y Norma Técnica NTC-OP 001. Por equipos de trabajo socialice mediante exposición y presente en medio digital. **(Organizar eventos – Docente Adriana)**

3.3.1.6. Demostrar los conocimientos sobre normas de comportamiento (conversaciones, saludo, visitas, despedida) y servicio (definición, tipología, aplicación y protocolo en presentaciones), de acuerdo a la Norma Técnica NTC-OP 001 consultada, así como las orientaciones dadas por el instructor durante el proceso formativo. De manera individual socialice en mesa redonda las normas de comportamiento y servicio; presente en digital la consulta realizada. **(Organizar eventos – Docente Adriana)**

3.3.1.7. Diferenciar la tipología de cliente y sus características (necesidades, requerimientos, motivaciones, experiencias, hábitos, tendencias, modas, costumbres, cultura), teniendo en cuenta los estándares de calidad, el protocolo de servicios y las orientaciones del instructor. Por equipos de trabajo socialice mediante juego de roles, entregue cuadro con las características de los tipos de cliente en inglés y el video del desarrollo de la actividad. **(Atención a usuarios – Instructora Monica)**



3.3.1.8. Valorar la importancia que tiene la higiene y presentación personal dentro de las empresas organizadoras de eventos, teniendo en cuenta las normas de higiene y aseo internas, la etiqueta y las orientaciones dadas por el docente. Socialice por equipos de trabajo mediante dramatizado en inglés y español de situaciones donde aplique los conocimientos adquiridos. Entregue video. **(Realizar procesos básicos – Insttructor Carlos)**

3.3.1.9. Interpretar el uso y manejo de las normas de higiene y aseo, técnicas de limpieza para la prestación del servicio de eventos, teniendo en cuenta el manual de funcionamiento interno y la ley 1562 de 2012 (Seguridad y Salud en el Trabajo). Socialice por equipos de trabajo mediante conferencia con el fin de explicar el funcionamiento y cuidado de los equipos y entregue infografía. **(Realizar procesos básicos – Insttructor Carlos)**



http://www.unipacifico.edu.co:8095/web3.0/institucional.jsp?opt=118&opt2=pg

3.3.1.10. Apropiar los conocimientos sobre relaciones interpersonales, sociedad y cultura, teniendo en cuenta los valores y principios éticos y la orientación dada por el docente, estableciendo una buena comunicación con la comunidad. Socialice por equipos de trabajo mediante socio drama donde se representen situaciones en un ambiente real de organización de eventos, entregue un análisis en medio digital donde explique la importancia que tiene las relaciones interpersonales en el mundo laboral. **(Promover – Docentes Adriana y Lina)**

3.3.1.11. Interpretar los conceptos sobre libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad, alteridad, dignidad humana, derechos humanos, normas de convivencia, constitución política de Colombia, criticidad, pensamiento creativo, realizando consulta y utilizando las orientaciones dadas por el docente. Socialice por equipos de trabajo mediante conferencia (15 minutos) y entregue video del mismo. **(Promover – Docentes Adriana y Lina)**

3.3.1.12. Detectar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, entre otros, basándose en las orientaciones dadas por el docente. Socialice de forma individual por medio de exposición el vocabulario y entregue en medio físico un glosario en inglés. **(Inglés – Docente Marco)**



3.3.1.13. Comprender frases y vocabulario habitual en inglés sobre temas de interés personal Y temas técnicos, teniendo en cuenta los textos, documentos de apoyo entregados por el docente. Socialice en mesa redonda los textos y vocabulario relacionado con eventos (NTSC-OPC-001). Entregue en medio físico. **(Inglés – Docente Marco)**

3.4. Actividades de Transferencia del Conocimiento:

3.4.1.1. Determinar las necesidades del cliente interno y externo, de acuerdo al cronograma de actividades. Entregue Informe diagnóstico de las necesidades del cliente, teniendo en cuenta el tipo de evento a desarrollar. Con su equipo de trabajo presente de manera digital informe diagnóstico y suba al portafolio digital del aprendiz en el aplicativo. **(Organizar eventos – Docente Adriana – Apoyo Viviana)**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: **1.** Desarrolla cuestionarios entregados por los docentes. **Evidencias de Desempeño:** 1. Socialice sobre tipología de eventos mediante la técnica "Grupos de discusión"	1. Organiza información y datos estadísticos según, las necesidades de la organización. 2. Asigna códigos para la recolección de información, según el tipo de instrumento a Utilizar. 3. Procesa datos capturados de acuerdo, con las variables y parámetros requeridos	**Técnica:** Formulación de Pregunta **Instrumento:** Cuestionario

2. Expone sobre los diferentes comités. 3. Participa en mesa redonda sobre normas de comportamiento y servicios. 4. Participa del juego de roles sobre tipos de clientes. 5. Participa del conversatorio sobre tipos de información. 6. Participa del conversatorio sobre las variables cuantitativas y cualitativas según el evento asignado. 7. Participa de la conferencia sobre equipos uso y manejo de las normas de higiene y aseo, así como técnicas de limpieza. 8. Participa de los juegos de roles y lúdicas en inglés. **Evidencias de Producto:** 1. Entrega la presentación en forma digital sobre tipología de eventos. 2. Entrega presentación sobre comités en digital. 3. Entrega consulta normas de comportamiento y servicios en medio digital. 4. Entrega video sobre tipos de clientes en inglés y español.	en los diversos servicios del evento. 4. Tabula la información de acuerdo, al esquema básico de publicación de resultados. 5. Registra información según, políticas de la empresa y del evento, tiempo establecido. 6. Realiza informes argumentados con estructuras lógicas según, hallazgos 7. Encontrados en proceso de servicios 8. Aplica normas de etiqueta y protocolo acordes con el evento contratado. 9. Ajusta normas de higiene, presentación personal y tiempo de llegada y salida a las normas establecidas para el desempeño de su labor. 10. Atiende al cliente con calidez identificando sus necesidades y brindándole información necesaria siguiendo los protocolos establecidos por la empresa. 11. Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma. 12. Escribe o presenta descripciones de sí	**Técnica:** Observación **Instrumento:** LDCH de desempeño **Técnica:** Valoración de productos **Instrumento**: LDCH de producto

5. Entrega en medio digital los ejemplos sobre tipos de información. 6. Entrega en medio digital las variables cuantitativas y cualitativas del evento asignado. 7. Entrega en medio digital la encuesta aplicada al evento asignado, así como su tabulación. 8. Entrega análisis en medio digital sobre relaciones interpersonales. 9. Entrega infografía en digital sobre uso y manejo de las normas de higiene y aseo, técnicas de limpieza aplicadas a los equipos. 10. Entrega evidencias escritas y/o digitales en inglés. 11. Entrega informe diagnóstico en medio digital (A transferencia). 12. Entrega vocabulario sobre inglés técnico en medio digital. 13. Entrega resumen sobre frases y vocabulario habitual en inglés de forma digital.	mismo, su profesión y su entorno. 13. Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo. 14. Plantea y responde preguntas sobre sí mismo. 15. Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales. 16. Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Empresa: Es una organización, institución, o industria, dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercia, así como sus necesarias inversiones.

Análisis de Mercado: Es el conjunto de acciones que se ejecutan para saber la respuesta del mercado (Target (demanda) y proveedores, competencia (oferta)) ante un producto o servicio.

Estándar: Que es lo más habitual o corriente, o que reúne las características comunes a la mayoría.

Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. Superioridad o excelencia de algo o de alguien.

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente. Persona que compra en un establecimiento comercial o público, especialmente la que lo hace regularmente.

Usuario: [persona] Que usa habitualmente un servicio. [persona] Que tiene el derecho de usar de una cosa ajena con unas limitaciones determinadas.

Información: Noticia o dato que informa acerca de algo.

Datos: Son la representación simbólica, bien sea mediante números o letras de una recopilación de información la cual puede ser cualitativa o cuantitativa, que facilitan la deducción de una investigación o un hecho.

Estadística: Ciencia que utiliza conjuntos de datos numéricos para obtener, a partir de ellos, inferencias basadas en el cálculo de probabilidades. Estudio que reúne, clasifica y recuenta todos los hechos que tienen una determinada característica en común, para poder llegar a conclusiones a partir de los datos numéricos extraídos.

Tabulación: Expresión de valores, magnitudes, conceptos, etc., por medio de tablas o cuadros. Conjunto de los topes del tabulador en las máquinas de escribir y en los programas informáticos de edición de textos.

Higiene: Limpieza o aseo para conservar la salud o prevenir enfermedades. Parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud.

Presentación personal: es el mejor argumento para causar una primera buena impresión y mantenerla a lo largo de tu carrera laboral. La imagen de cada individuo es el reflejo de su personalidad, carácter, confianza y hasta ambiciones profesionales.

Relaciones interpersonales: son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros.

Equipos: Existen equipos de cómputo, industriales, electrónicos, tecnológicos, médicos, informáticos, maquinarías entre otros.

Del término francés *equipe* es de donde procede el concepto castellano de equipo. Un origen etimológico aquel que en cuanto a significado no ha sido mantenido por el actual pues en la Edad Media curiosamente dicho término se empleaba para definir al proceso de embarcar o de dotar a una nave de todo lo que se necesitara para emprender un viaje.

Equipos de trabajo: Un **equipo** es un grupo de seres humanos que se reúnen y trabajan en conjunto para alcanzar una meta en común. Para esto, el **equipo** mantiene una cierta organización que le permita conseguir sus objetivos.

Materiales: es un elemento que puede transformarse y agruparse en un conjunto. Los elementos del conjunto pueden tener naturaleza real (tangibles), naturaleza virtual o ser totalmente abstractos. Por ejemplo, el conjunto formado por cuaderno, témperas, plastilinas, etc. se puede denominar **material** escolar.

Manual de funciones: Un **manual de funciones** es un documento que se prepara en una empresa con el fin de determinar las responsabilidades y las **funciones** de los empleados de una compañía.

Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Ley 300 de 1996 General de Turismo.

Ley 1101 de 2006. Modifica la ley 300 de 1996 General de Turismo.

Ley 1558 de 2012.

Norma Técnica NTC-OP 001 Operación de congresos ferias y convenciones

Libro eventos corporativos y protocolo empresarial por Cristina Arroyo Gómez y Raúl Morrueco Gómez. Ediciones de la U. enero de 2013.

Ley 1562 de 2012 (Seguridad y Salud en el Trabajo).

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Lida Patricia Muriel Rojas Mónica Porras Arce Oscar Otalvora	Instructora SENA Instructora SENA Instructor SENA	SENA CLEM ARTICULACION	Marzo de 2019

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	Lida Patricia Muriel Rojas	Instructora	Sena CLEM	Marzo de 2019	Ajustar actividades y sub actividades de aprendizaje.
	Monica Elena Porras Arce	Instructora	Sena - Clem	Abril de 2021	Actualización formato