INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN TITULADA			
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA		
122814	OPERACIÓN DE EVENTOS		
VERSIÓN:	1	ESTADO:	EN EJECUCIÓN
Vigencia del Programa:	Fecha Inicio 28/10/2011 Fecha Fin El programa aún se encuentra vigente		

DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE	Lectiva	Total
	6 meses	12 meses
	Práctica	
	6 meses	

NIVEL DE FORMACIÓN:	TÉCNICO
JUSTIFICACIÓN:	El programa de técnico en organización de eventos se creó para brindarle principalmente al programa de integración con la educación media, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social, tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en la línea tecnológica cliente. La dinámica que está registrando a nivel internacional el turismo de reuniones, incentivos, convenciones y exhibiciones pone en evidencia que Colombia puede aprovechar el potencial que tiene en uno de los renglones más prometedores del turismo mundial. De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo OMT, del total de todas las llegadas internacionales, las de reuniones específicamente representan 20%, tiene una expectativa de crecimiento anual de 10% en el próximo decenio y lo que es más importante, el 40% de los turistas de este segmento regresan al lugar donde estuvieron en reuniones con el propósito exclusivo de disfrutarlo con su familia en un viaje de turismo de ocio, extraído documento CONPES 3640. El país cuenta con potencial en el sector de los eventos, especialmente en el área de operación y logística, su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector. El SENA ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.
REQUISITOS DE INGRESO:	-Superar prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso.
DESCRIPCIÓN:	Se elaboro el diseño atendiendo el CONPES 3640 y con el fin de fortalecer el programa de integración con la educación media y la cadena de formación, en el se Realizaran procesos básicos para la prestación del servicio, Atendiendo a los diferentes usuarios de acuerdo a políticas de servicio, Organizar eventos de acuerdo al portafolio de

DESCRIPCIÓN:	servicios y al estudio de mercado.

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

CÓDIGO	DENOMINACIÓN
240201500	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
240201501	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
260101027	PROCESAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LOS MANUALES DE MANEJOS DE INFORMACIÓN.
260201012	REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
260201021	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
260201026	ORGANIZAR EVENTOS DE ACUERDO AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y AL ESTUDIO DE MERCADO.
999999999	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
240201500	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
240201501	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Acedémicos mínimos	El programa requiere de un equipo de instructores conformado por: Tecnólogo en organización de eventos y/o Tecnólogo en gestión hotelera. Profesional en Administración turística y hotelera Licenciado en idiomas Psicólogo Formación pedagógica básica
Experiencia laboral y/o especialización en...	Mínimo 12 meses de vinculación laboral relacionada con la organización de eventos. 6 meses como docente en el área especifica
Competencias mínimas	-Formular, ejecutar y evaluar proyectos. -Trabajar en equipo. -Establecer procesos comunicativos asertivos. -Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación.

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 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.

ESTRATEGIA METODOLÓGICA	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

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260101027	1	PROCESAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LOS MANUALES DE MANEJOS DE INFORMACIÓN.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		80 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
CLASIFICAR LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE ACUERDO CON LAS VARIABLES Y PARÁMETROS REQUERIDOS EN EL EVENTO
PROCESAR LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS DATOS Y LA INFORMACIÓN DE PARTICIPANTES, ASISTENTES Y APOYOS ADICIONALES EN EL EVENTO.
EMPLEAR EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS MANUALES DE MANEJO DE INFORMACIÓN.
REGISTRAR LA INFORMACIÓN APOYADO POR TECNOLOGÍAS SEGÚN EL PLAN DE TRABAJO Y LOS RESULTADOS OBTENIDOS.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

TIPOS DE DATOS. CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS.
PROCESO DE CUANTIFICACIÓN: TÉCNICAS Y MÉTODOS
BASES DE DATOS
LISTA DE CLAVES
 TABULACIÓN: PLANEACIÓN, PROCESO Y TIPOS
 NORMAS ICONTEC
 FORMATOS Y TABLAS PARA REGISTRO DE INFORMACIÓN.
 TIPOS DE INFORMACIÓN
 TÉRMINOS BÁSICOS EN ESTADÍSTICA
 CONCEPTOS BÁSICOS, CONECTORES LÓGICOS, TABLAS DE VERDAD, ARGUMENTOS VÁLIDOS,
 CATEGORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

TABULAR LA INFORMACIÓN ACORDE AL PLAN ESQUEMA BÁSICO DE PUBLICACIÓN DE RESULTADOS.
SINTETIZAR LOS RESULTADOS SOBRE EL ESQUEMA BÁSICO DE PUBLICACIÓN DE RESULTADOS Y CONTINGENCIAS DEL EVENTO.
 DEPURAR Y PROCESAR LOS DATOS RECOGIDOS
 REGISTRAR LA INFORMACIÓN EN FORMA ORGANIZADA DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO.
 ORGANIZAR, REVISAR Y CLASIFICAR LOS DATOS RECOGIDOS.
 ORDENAR LA INFORMACIÓN UTILIZANDO FICHAS, CARPETAS U ORDENADORES.
 ASIGNAR LA NUMERACIÓN DE LOS FORMULARIOS DE ESTUDIO Y LOS CÓDIGOS A LAS RESPUESTA DE LOS DIFERENTES ÍTEMS.
 TABULAR Y PROCESAR LA INFORMACIÓN UTILIZANDO LOS EQUIPOS Y SOFTWARE ESPECIALIZADO PARA TAL FIN Y ACORDE AL DESARROLLO TECNOLÓGICO.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

 ORGANIZA INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS SEGÚN, LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN .
 ASIGNA CÓDIGOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, SEGÚN EL TIPO DE INSTRUMENTO A UTILIZAR.
 TABULA LA INFORMACIÓN DE ACUERDO, AL ESQUEMA BÁSICO DE PUBLICACIÓN DE RESULTADOS.
 APLICA FORMATOS PARA LA RECOLECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN, SEGÚN, LA NECESIDAD DEL EVENTO.
 REGISTRA INFORMACIÓN SEGÚN, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y DEL EVENTO, TIEMPO ESTABLECIDO.
 REALIZA INFORMES ARGUMENTADOS CON ESTRUCTURAS LÓGICAS SEGÚN, HALLAZGOS ENCONTRADOS EN PROCESO DE SERVICIOS.
 PROCESA DATOS CAPTURADOS DE ACUERDO, CON LAS VARIABLES Y PARÁMETROS REQUERIDOS

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201012	1	REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		140 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
REVISAR EL ESTADO DE LOS EQUIPOS ANTES Y DESPUÉS DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES, CORROBORANDO SU FUNCIONAMIENTO.
ALMACENAR MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS DE ACUERDO A LAS NORMAS EXISTENTES.
REPORTAR EL INVENTARIO DE MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS PARA SU CONTROL.
REVISAR EL ESTADO DE LOS ACTIVOS Y REPORTAR INCONSISTENCIAS Y DEFICIENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
ALISTAR AÉREAS DE TRABAJO SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA

SELECCIONAR EQUIPOS Y ELEMENTOS DE ACUERDO A LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR, Y SE UTILIZA CUMPLIENDO NORMAS TÉCNICAS DE SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO.

MANEJAR LOS EQUIPOS SEGÚN PROTOCOLOS Y MANUALES DE FUNCIONAMIENTO DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES ESTABLECIDAS POR EL FABRICANTE.

APLICAR HÁBITOS DE HIGIENE Y PRESENTACIÓN PERSONAL, DE ACUERDO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS PARA EL DESEMPEÑO DE SU LABOR.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

NORMAS DE HIGIENE Y ASEO
INTERPRETACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS
MANEJO DE SOFTWARE
NORMAS DE ALMACENAMIENTO
NORMAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA
NORMAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y OCUPACIONAL
TÉCNICAS DE LIMPIEZA
DEFINICIÓN IMPORTANCIA, MÉTODOS DE ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LOS GRUPOS DE INVENTARIOS DE SUMINISTROS.
TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE ACTIVOS FIJOS, EQUIPOS Y MATERIALES
INTERPRETACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTO
DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS, REPORTES, CARACTERÍSTICAS
INGLES TÉCNICO APLICADO: TERMINOLOGÍA RELACIONADA CON LA INTERPRETACIÓN DE MANUALES Y MANEJO DE EQUIPOS. VOCABULARIO RELACIONADO CON LOS CONOCIMIENTOS APLICADOS

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

MANEJAR EQUIPOS
INTERPRETAR MANUALES DE PROCEDIMIENTOS
APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD.
VERIFICAR ESTADO DE AÉREAS PARA EL SERVICIO, EQUIPOS Y MATERIALES
DILIGENCIAR FORMATOS DE REPORTES DE NOVEDADES
ELABORAR INVENTARIOS DE EQUIPOS Y MATERIALES.
SELECCIONAR INSPECCIONA Y UTILIZAR EQUIPOS
APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SEGURIDAD

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

AJUSTA NORMAS DE HIGIENE, PRESENTACIÓN PERSONAL Y TIEMPO DE LLEGADA Y SALIDA A LAS NORMAS ESTABLECIDAS PARA EL DESEMPEÑO DE SU LABOR.

REVISA EQUIPOS ANTES Y DESPUÉS DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES CORROBORANDO SU FUNCIONAMIENTO Y LIMPIEZA, REPORTANDO DEFICIENCIAS EN EL TIEMPO ESTABLECIDO Y A LA PERSONA QUE CORRESPONDE DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LOS PROTOCOLOS DE LA EMPRESA.

ALMACENA LOS MATERIALES Y/O EQUIPOS Y REPORTA EL INVENTARIO DE PRODUCTOS EN LA PLANILLA ESTABLECIDA PARA SU CONTROL, DE ACUERDO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA.

REVISA EL ESTADO DE LOS ACTIVOS DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE REPORTANDO INCONSISTENCIAS Y NOVEDADES EN EL LIBRO ESTABLECIDO PARA ELLO.

SELECCIONA EQUIPOS Y ELEMENTOS DE ACUERDO A LAS ACTIVIDADES, CUMPLIENDO NORMAS TÉCNICAS DE SEGURIDAD EN SU UTILIZACIÓN.

MANTIENE LOS EQUIPOS Y ELEMENTOS EN CONDICIONES DE LIMPIEZA, FUNCIONAMIENTO Y ORDEN,

REPORTANDO DEFICIENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDO.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201021	1	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		180 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE ACORDE A PROTOCOLO DE SERVICIO ESTABLECIDO

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y LOCAL DE ACUERDO A LOS NECESIDADES DEL USUARIO

MANEJAR LOS FORMATOS REQUERIDOS PARA LOS DIFERENTES REPORTES, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE LA EMPRESA

ATENDER Y REGISTRAR LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES REFERIDAS CON LA ATENCIÓN DE USUARIOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

CLIENTE: TIPOLOGÍAS, NECESIDADES, REQUERIMIENTOS, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, HÁBITOS , TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA
COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS
TURISMO: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, TIPOLOGÍA, MORFOLOGÍA, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS , INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA, PLANTA TURÍSTICA, SUPERESTRUCTURA TURÍSTICA, FACILIDADES TURÍSTICAS, GLOSARIO TURÍSTICO
EVENTOS: DEFINICIÓN, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, ADQUISICIÓN, DISTRIBUCIÓN Y UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS FINANCIEROS Y LOGÍSTICOS
PRESTADORES DE SERVICIOS: CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS.
PROTOCOLO: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS
PROCEDIMIENTO: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS
FORMATOS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS
POLÍTICA EMPRESARIAL: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS
QUEJA,RECLAMACIÓN,SUGERENCIA: DEFINICIÓN Y MANEJO
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN PARA EXPRESARSE ASERTIVAMENTE.
MÉTODOS Y ESTRATEGIAS PARA LA SOLUCIÓN CREATIVA DE PROBLEMAS ESPECÍFICOS.
TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES USANDO LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓ Y LA COMUNICACIÓN APLICADAS A DIFERENTES FORMATOS UTILIZADOS EN EL ÁREA.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

COMPRENDER EL CONTEXTO DEL TURISMO Y DE LOS EVENTOS
IDENTIFICAR LAS DIFERENTES TIPOLOGIAS DE CLIENTE.
APLICAR LAS DIFERENTES CLASES DE COMUNICACIÓN
INTERPRETAR LEYES Y NORMATIVAS RELACIONADAS CON LA ACTIVIDAD DE LOS EVENTOS
APLICAR PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS
APLICAR ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
DILIGENCIAR FORMATOS DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA
INTERPRETAR LA POLÍTICA DE LA EMPRESA
MANEJAR TERMINOLOGÍA RELACIONADA CON LA INFORMACIÓN TURÍSTICA Y LOS EVENTOS

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ATIENDE AL CLIENTE CON CALIDEZ IDENTIFICANDO SUS NECESIDADES Y BRINDÁNDOLE INFORMACIÓN NECESARIA SIGUIENDO LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
RESUELVE Y DOCUMENTA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
IDENTIFICA Y CLASIFICA LAS AÉREAS DE SERVICIO Y ACTIVOS FIJOS QUE SE EMPLEAN EN LA ORGANIZACIÓN DE UN EVENTO.
SELECCIONA EQUIPOS Y MATERIALES PARA LA OPERACIÓN DETERMINADA EN EL EVENTO
APLICA MANUALES DE PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE EQUIPOS

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201026	1	ORGANIZAR EVENTOS DE ACUERDO AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y AL ESTUDIO DE MERCADO.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		240 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
ACOMPAÑAR EL DESARROLLO DEL EVENTO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
ELABORAR PLAN DE ACCIÓN DEL EVENTO A REALIZAR DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
REALIZAR LAS ACTIVIDADES PLANEADAS TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO DE SERVICIO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
COOPERAR CON LA EJECUCIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON LA PLANEACIÓN Y LOS OBJETIVOS
DETERMINAR EL PROTOCOLO DE SERVICIO CONFORME AL TIPO DEL EVENTO Y A LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

TURISMO DE CONVENCIONES: DEFINICIÓN, MERCADOS, ORGANIZACIONES.
EVENTO:
- CONCEPTO
- CLASIFICACIÓN DE EVENTOS
- 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
- ORGANIZACIÓN DE COMITÉS
- MONTAJE DEL EVENTO.

DOCUMENTACIÓN Y MANEJO DE INFORMACIÓN: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, APLICACIÓN, TÉCNICAS.
CLIENTE: PERFIL, TIPOLOGÍAS, NECESIDADES, GUSTOS Y DESEOS, COMPORTAMIENTOS, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, EXPECTATIVAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA.
PLANES DE CONTINGENCIA: DEFINICIÓN, TIPOS, APLICACIÓN.
LOGÍSTICA PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO: DEFINICIÓN, REQUERIMIENTOS, FORMATOS.
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: ALOJAMIENTO, TRANSPORTE, ALIMENTACIÓN, COMUNICACIÓN, BEBIDAS.
MISE EN PLACE: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN.
EQUIPOS: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, MANUALES DE USO, PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD, MANTENIMIENTO Y CUIDADO.
TIPOS DE SALONES: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR.
MONTAJE DE SALONES: TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO, PLANIMETRÍA, DECORACIÓN, BRIGADAS.
REQUISICIONES DE PEDIDO: SOLICITUDES, TRÁMITES.
INVENTARIO Y SUMINISTROS: CLASES, GRUPOS, PROCEDIMIENTOS, FORMATOS.
PARTICIPANTES: TIPOS DE PARTICIPANTES DE ACUERDO CON LA CLASE DE EVENTO, CONFERENCISTAS O PONENTES, ASISTENTES, INVITADOS Y COLABORADORES, PERFIL DE LOS ASISTENTES.
IMAGEN, ETIQUETA Y PROTOCOLO:
- DEFINICIONES
- ANFITRIÓN, INVITADOS: DEFINICIÓN, DEBERES
- VESTUARIO
- EL ARTE DE LA MESA
- ELEMENTOS (TIPOS, COLOCACIÓN): VAJILLA, CUBIERTOS, MANTELERÍA, SERVILLETAS, CRISTALERÍA.
- COLOCACIÓN DE LA MESA
- DECORACIÓN: ELEMENTOS, FLORES, OBSEQUIOS
- HORARIOS: MANEJO
- NORMAS DE COMPORTAMIENTO
- CONVERSACIONES, SALUDO, VISITAS, DESPEDIDA
- SERVICIO: DEFINICIÓN, TIPOLOGÍA, APLICACIÓN
- PROTOCOLO EN PRESENTACIONES
- SERVICIO AL CLIENTE: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, CICLO DEL SERVICIO, MOMENTOS DE VERDAD, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS, PRESENTACIÓN PERSONAL, TÉCNICAS.
- TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, ELEMENTOS, IMPORTANCIA, FUNCIONES, TIPOS. LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL, COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN, PROTOCOLO SOCIAL.
-COMUNICACIÓN ASERTIVA: TÉCNICAS, PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA, MANEJO DE LA

-TRABAJO EN EQUIPO: OBJETIVOS, APLICACIÓN EN ORGANIZACIONES, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS, MANEJO DE GRUPOS, PROYECTOS.
- SISTEMA DE MEJORA CONTINUA: CONCEPTOS BÁSICOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.
- INTERPRETAR EL PERFIL DE CLIENTE.
- CLASIFICAR TIPOS DE EVENTO.
- ELABORAR CRONOGRAMAS DE SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA EL OBJETIVO DEL EVENTO.
- DOCUMENTAR LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN DEL EVENTO.
- ACOMPAÑAR AL COMITÉ ORGANIZADOR CON SUS RESPECTIVOS COMITÉS DE APOYO.
- IDENTIFICAR LAS ÁREAS DE REGISTRO, REFRIGERIOS, EXHIBICIONES, OTRAS ACTIVIDADES.
- VERIFICAR EL ESTADO DE LAS LOCACIONES DEFINIDAS EN CUANTO A ILUMINACIÓN, SEÑALIZACIÓN , CONDICIONES DE SEGURIDAD, SERVICIOS, CENTRO DE NEGOCIOS, EQUIPOS.
- DETERMINAR LAS FACILIDADES TÉCNICAS EN CUANTO A EQUIPOS Y MATERIALES
- DETERMINAR EL MOBILIARIO NECESARIO SEGÚN EL OBJETIVO DEL EVENTO
- DILIGENCIAR FORMATOS PARA RECIBIR O ENTREGAR LOS EQUIPOS Y DEMÁS.
- APLICAR TÉCNICAS DE TRABAJO EN EQUIPO.
- APOYAR EN LA ORGANIZACIÓN DE SALONES Y ÁREAS DE ACUERDO AL PROTOCOLO DEFINIDO.
- APLICAR TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE.
- UBICAR A LOS PARTICIPANTES EN EL LUGAR ASIGNADO.
- RECIBIR SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES.
- REMONTAR EL SALÓN SEGÚN ESPECIFICACIONES DE LA ORGANIZACIÓN.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- IDENTIFICA LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA.
- PARTICIPA EN LA AMBIENTACIÓN Y ALISTAMIENTO DE LOS SALONES Y/O ESPACIOS REQUERIDOS PARA E EVENTO, SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- ORGANIZA EQUIPOS Y MATERIALES DE APOYO EN EL EVENTO CONFORME AL PLAN ESTABLECIDO
- ACOMPAÑA EL DESARROLLO DEL EVENTO CONFORME AL PLAN DE TRABAJO Y PROCEDIMIENTOS DE L ORGANIZACIÓN.
- APLICA NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO ACORDES CON EL EVENTO CONTRATADO.
- REGISTRA INFORMES TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.

No se encontro información de contenidos curriculares básicos de la competencia para mostrar en el reporte.