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

IMPLEMENTACIÓN DE TÉCNICAS BASICAS EN MONTAJE Y OPERACIÓN DE EVENTOS SOCIALES PARA HOTELES CAMPESTRES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO VR 1

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

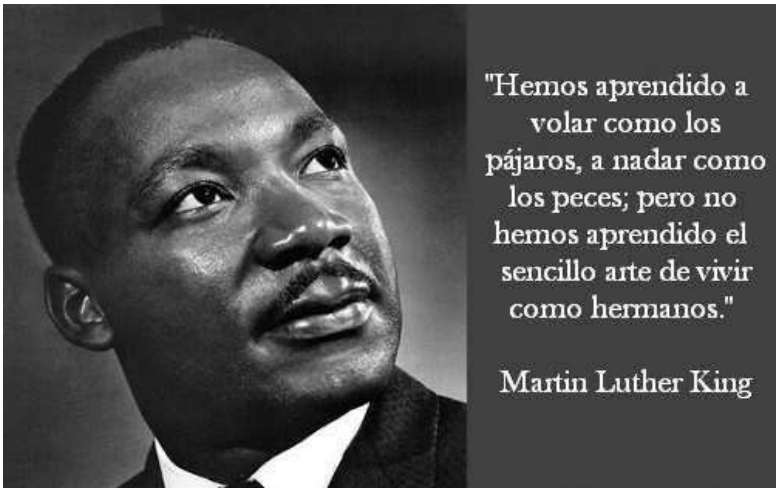
- Competencia: ***Realizar procesos básicos para la prestación del servicio. (equivale a la norma nts 001 del Min comercio, industria y turismo)***
- ***de información HORAS 42***
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Almacenar materiales, productos y/o equipos de acuerdo a las normas
  - Reportar el inventario de materiales, productos y/o equipos de formatos establecidos para sucontrol
  - 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 normasestablecidas para el desempeño de su labor
  - Seleccionar equipos y elementos de acuerdo a las actividades a desarrollar y se utilizacumpliendo las normas técnicas de seguridad y mantenimiento.
  - 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
- Competencia: ***Organizar eventos de acuerdo al portafolio de servicios y al estudio de mercado***
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Realizar las actividades planeadas teniendo en cuenta el protocolo de servicio y las políticas de la organización
  - Cooperar con la ejecución del evento de acuerdo con la planeación y los objetivos Propuestos
  - Acompañar el desarrollo del evento de acuerdo con los requerimientos del cliente.

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

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

- Duración de la Guía: 335 horas

2. PRESENTACIÓN



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

el paso a seguir es comenzar a preparar el banquete. Ahora bien, se convierte desde el punto de vista técnico, en una tarea relativamente sencilla el ejecutar un Proyecto que ha pasado, por la fase definición y la fase inicio (formalización de las reglas de juego). Tan pronto inicia la fase

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión Inicial

Antes de dar inicio a las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad en grupos de trabajo, deberán analizar el vídeo, imagen, o situación problema entregada por el instructor; cada integrante del grupo debe participar activamente para dar respuesta a los interrogantes.

Imagen 1	imagen 2
	

¿Identifique y liste las problemáticas en la situación presentada?
¿Realice un análisis de las posibles causas por las que se presentan estos problemas?
¿Plantee cuáles serían las consecuencias si no se da solución a estos problemas?

Una vez desarrollada las preguntas, cada grupo de trabajo socializara sus respuestas.

3.2. Actividades de Contextualización

Teniendo en cuenta el problema, causas y consecuencias presentadas en la actividad anterior, cada grupo de trabajo deberá mediante una lluvia de ideas, construir una propuesta que contribuya a la solución de esta situación.

Esta propuesta se puede presentar por medio de:

1- Dibujo

2- Esquema

3- Juego de Roles

4- Documento

5- Otros

Esta actividad debe ser socializada y sustentada ante todo el grupo

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

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

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

1. Diferenciar los tipos de suministros o insumos a utilizar en los procesos logísticos en la organización de eventos teniendo en cuenta las normas de almacenamiento, seguridad y trabajo en equipo. Presente en medio digital el manual de procedimiento básico para el almacenamiento de los suministros en el área de trabajo con su respectivo diagrama de flujo. https://www.academia.edu/30063633/Definici%C3%B3n_de_Cadena_de_Suministro_seg%C3%BAn_diversos_autores?auto=download, https://economipedia.com/definiciones/insumo.html
2. Aplicar los formatos diseñados en inglés y español para el control de inventario, manejo, requisiciones, defina mediante un diagrama de flujo los procedimientos para llevar a cabo el inventario de equipos e insumos almacenados (inicial, final, físico, virtual y novedades) de suministros, de acuerdo a su plan de negocio. Exponga con su equipo en el desarrollo de la clase con ayudas didácticas y entregue formatos diligenciados en físico. http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/contabilidad_general/unidad_4/DM.pdf

3. Operar los equipos requeridos en el desarrollo de eventos, aplicando los manuales de funcionamiento, según los programas ofimáticos necesarios en inglés técnico aplicado (terminología). Por equipos de trabajo presente video sobre juego de roles en el manejo de equipos. https://www.youtube.com/watch?v=Ktzg7SWWQVw
4. Analizar información sobre programas deportivos y actividades de recreación, teniendo en cuenta el documento de apoyo suministrado por el docente. Socialice por equipos de trabajo en formación en mesa redonda y entregue los formatos requeridos para la actividad. http://femede.es/documentos/Escolarv1.pdf, https://www.academia.edu/5665260/ACTIVIDADES_RECREATIVAS_PDF
5. Consultar sobre motricidad, psicomotricidad y destreza motora utilizando los autores y páginas sugeridas por el docente. Sustente por equipos de trabajo mediante exposición y participe de las representaciones artísticas en la IE. Entregue presentación en medio digital. https://psicologiaymente.com/salud/tipos-de-motricidad, https://www.um.es/cursos/promoedu/psicomotricidad/2005/material/contenidos-psicomotricidad-texto.pdf
6. Analizar cuidadosamente la lectura anexa “cualidades Motrices”, por equipos de trabajo, redacten con sus propias palabras una definición concreta de cada una de los siguientes términos: Fuerza, resistencia, velocidad, flexibilidad, desplazamientos, giros, saltos, lanzamientos y recepción, equilibrio y coordinación, posteriormente realice una simulación de cada cualidad motriz durante el desarrollo de la clase, entregue video.
7. Realizar un diagnóstico inicial de su estado de salud haciendo uso del PAR – Q (Physical Activity Readiness Questionnaire_ (Cuestionario para Inicio de Actividad Física) propuesto por el Colegio Americano de Medicina Deportiva ACSM, con el acompañamiento de la docente. Evalué su peso, talla, IMC (Índice de Masa Corporal), FC Max (Frecuencia Cardiaca Máxima) y nivel de flexibilidad (test de Wells), así como los test para medir sus capacidades físicas tales como: (Cooper y de Ruffier Dickson) de forma práctica en el desarrollo de la clase. Evidencie por medio de videos o fotos.
8. Realizar diferentes ejercicios que mejoren la psicomotricidad fina y gruesa, que ayuden al desenvolvimiento en su actividad laboral, así mismo, aplique a sus compañeros de manera lúdica en el desarrollo de la clase, entregue fotos o videos.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3.4. Actividades de transferencia del conocimiento

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

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Cuestionarios relacionados con los temas en el desarrollo de la guía e acuerdo a cada una de las actividades de aprendizaje. **Evidencias de Desempeño:** 1. Participa en messa redonda sobre condiciones locativas para el desarrollo del evento. 2. Expone los formtos diseñados en ingles y español para el control de inventarios. 3. Participa del juego de roles sobre los equipos requeridos en el desarrollo de eventos. 4. Participa en mesa redonda sobre programas deportivos y actividades de recreación 5. Presenta exposiciones sobre motricidad, psicomotricidad y destrezas motoras. 6. Participa de la simulación sobre “cualidades motrices”.	Almacena los mateirales y/o equipos y reporta el inventario de productos en la planilla establecida para su control, de acuerdo al manual de procedimientos de la empresa. Selecciona equipos y elementos de acuerdo a las actividades, cumpliendo normas técnicas de seguridad en su utilización y elaboración de inventarios. Organiza equipos y materiales de apoyo en el evento conforme al plan establecido. Aplica técnicas de trabajo en equipo. Acompaña el desarrollo del evento conforme al plan de trabajo y procedimientos de l organización. Atiende al cliente con calidez identificando sus necesidades y brindándole información necesaria siguiendo los protocolos establecidos por la empresa. Resuelve y documenta sugerencias y reclamaciones en los formatos establecidos por l empresa. Sostiene conversaciones con	**Cuestionario:** Formulacion de Preguntas. **LDCH de desempeño:** Tecnica de observación.

7. Participa de formas prácticas sobre el diagnostico inicial de su estado de salud aplicando test. 8. Aplica de manera lúdica los ejecercicios que mejoren la psicomotricidad fina y gruesa. 9. Participa del juego de roles sobre etiqueta, protocolo, colocación de la mesa, mise and place y trabajo en equipo utilizando lenguaje técnico en ingles. 10. Participa del dramatizado sobre formulación y resolución de problemas, asertividad y convivencia. 11. Socializa en mesa redonda sobre turismo, su importancia y características, según su tipología y clasificación. 12. Socializa mediante la técnica del mantel los conceptos cobre infraestructura turística, planta turística, superestructura turística, facilidades turísticas. **Evidencias de Producto** 1. Entrega en medio digital la LDCH diligenciada sobre las condiciones locativas para el	vocabularios básico y técnico aprendido. Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico. Aplica los test de condición física según estándares. Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico. Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico. Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo. Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo. Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal. Aplica técnicas y procedmientos orientados al perfeccionameinto de la psicomotricidad frente al los requerimientos de su desempeño laboral. Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento. Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo. Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la	**LDCH de producto:** Valoración de productos.

desarrollo del evento. 2. Presenta en medio digital elmanual de procedimiento básico para el almacenamiento de los suministros en el área de trabajo con su respectivo diagrama de flujo. 3. Entrega formatos diseñados en eingles y español en físico para control de inventario. 4. Entrega video sobre juego de roles en el manejo de equipos. 5. Entreg formatos requeridos para los problemas deportivos y actividades de recreación. 6. Entrerga en medio digital la presentación sobre motricidad, psicomotricidad y destrezas motora. 7. Entrega video sobre simulación de cualidades motrices. 8. Entreg video o fotos sobre el diagnostico inicial de su estado de salud utilizando los test. 9. Entrega videos o fotos sobre los diferentes ejercicios que mejoren la psicomotricidad fina y gruesa. 10. Entrega fotografías o video sobre etiqueta y protocolo en la colocación de la mesa, mise and place y trabjo en equipo utilizando lenguajetécnico en ingles y español.	argumentación y la asertividad. Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas.	

11. Esntrega en medio digital conclusiones sobre trbajo en equipo, desarrollo humano integral. Evidencias fotográficas. 12. Entrga video del dramatizado sobre formulación y resolución de problemas asertividad y convivencia. 13. Presenta formatos diligenciado en medio físico sobrereclamaciones y/o sugerencias atendidas tanto en inlges como en español. 14. Entrega en medio digital conceptos sobre turismo, su importancia y características, según su tipología y clasificación 15. Entrega en medio digital conceptos sobre infraestructura turística, superestructura turística, facilidades turísticas manejando terminología relaciona al setor.		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Test: Es una palabra inglesa aceptada por la Real Academia Española (RAE). Este **concepto** hace referencia a las pruebas destinadas a evaluar conocimientos, aptitudes o funciones. La palabra **test** puede utilizarse como sinónimo de examen.

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

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

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

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

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

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

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

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Ley 300 de 1996 General de Turismo.

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

Ley 1558 de 2012.

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

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

Ley 1562 de 2012 (Seguridad y Salud en el trebajo

Talleres entregados por equipo docente

Ley 300 de 1996 General de Turismo, Ley 1101 de 2006, ley 1558 de 2012, General de Turismo, Ley 1014 de 26 de enero del 2006, Técnico en Hotelería y turismo Editorial Cultural.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Rafael Augusto Fernandez Luis Angel Hernandez Jorge Ivan Delgado Luis Carlos Medina Lida Patricia Muriel Lina Marcela Trejos Viviana Maria jaramillo	**Instructor**	**Comercio y Turismo**	**Marzo de 2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					