PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operación Turística Local
- Código del Programa de Formación: 633100 V1
- Nombre del Proyecto:

IDENTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS APLICADOS A LA OPERACIÓN TURÍSTICA LOCAL

- Fase del Proyecto: EJECUCIÓN
- Actividad de Proyecto:

  Elaborar propuesta de protocolos para actividades de operación turística local.

- Competencia
  - DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y PAQUETES TURÍSTICOS
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Estructurar experiencia turística con base en la caracterización del territorio, componentes y criterios de sostenibilidad.
  - Organizar paquete turístico teniendo en cuenta los componentes, las experiencias estructuradas y la normativa.
  - Verificar los componentes de la experiencia y paquete turísticos de acuerdo con estructura, criterios de calidad y normativa.

Duración de la Guía 192 horas

2. PRESENTACIÓN

El programa de formación Técnico Operación Turística Local, tiene como objetivo desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes que le permitirán ser competitivo en el contexto social y productivo. Con la ejecución de las actividades planteadas en esta Guía, lograran alcanzar los resultados de aprendizaje; y se realiza de manera sistemática y organizada la actividad del proyecto: Elaborar propuesta de protocolos para actividades de operación turística local., se conseguirá el desarrollo del proyecto formativo IDENTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS APLICADOS A LA OPERACIÓN TURÍSTICA LOCAL.

Durante la aplicación de estas actividades deben hacer uso de las TICS, el trabajo autónomo y colaborativo, el buen uso de los ambientes de aprendizaje y el acompañamiento y asesoría del instructor.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN:

Antes de iniciar las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad, propia de la competencia DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y PAQUETES TURÍSTICOS, 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 siguientes interrogantes.



Video: https://www.youtube.com/watch?v=EWBMiDuyJOs

¿Qué observó en la imagen y/o video presentado por el instructor?
¿Por qué cree que se presentaron estas situaciones?

Una vez desarrollada las preguntas, cada grupo de trabajo socializará sus respuestas al instructor responsable de la formación.

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN:

Teniendo en cuenta el ejercicio realizado 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, de acuerdo con los parámetros establecidos por el instructor responsable.

ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN:

Descripción de la actividad:

Acción interpretativa:

Actividad de aprendizaje **Desarrollar actividad turística experiencial de acuerdo a necesidades de los turistas**, de acuerdo con protocolos establecidos por la organización.

A lo anterior, se dará inicio con la verificación de los conceptos y procesos orientados por el instructor que se encuentran en el siguiente material de apoyo documentado en la plataforma territorium:

- **Turismo experiencial:**

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de un debate que actividades de turismo experiencial conocen en Colombia, previamente a este debate se debe realizar una consulta en internet sobre este tipo de actividades en Colombia. Se asignará un departamento a cada grupo y este debe elegir un sitio turístico. - Sitio turístico - Experiencia - ¿Qué lo hace innovador o diferente? - ¿De dónde nació esa experiencia? Después de la presentación de los sitios turísticos elegir el que más le llame la atención y justifique su respuesta.	 Imagen referenciada de internet

- **AGENCIAS DE VIAJES** (archivo explicación como se hace un brochure - archivo info Agencias mayoristas y minoristas, Virtualidad del servicio, Funciones de la agencia de viajes, Comisiones, normatividad agencia de viajes)

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de un brochure y simulen que son una agencia de viajes y van a vender su agencia a sus compañeros.	

• Nombre • Tipo de agencia • Cómo ofrecen sus servicios • Qué funciones desempeñan • Qué comisión otorgan	Imagen referenciada de internet Agencias mayoristas y minoristas Virtualidad del servicio Funciones de la agencia de viajes Comisiones

- **PROVEEDORES** (archivo Condiciones de uso (ejemplo), Condiciones de negociación, Comisiones y otros, Acomodaciones, Tipo de alimentación)

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de una simulación establecerán las: Condiciones de uso Condiciones de negociación Comisiones y otros Acomodaciones Receptivos Tipo de alimentación Que darán en su propuesta del paquete turístico	 Imagen referenciada de internet

- **RUTAS TURÍSTICA:**

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través del planteamiento de cómo participa su producto o servicio en la ruta turística local Que es una ruta cómo se diseña la ruta Ejemplo 2 rutas (Quindío y país)	 Imagen referenciada de internet

- **GUIÓN:**

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, simulación o juego de roles como disponga el instructor para el guión de la propuesta del producto o servicio. previamente planteada.	 Imagen referenciada de internet

- **PUNTO DE EQUILIBRIO:** (Archivo con que es el punto de equilibrio, y formula - ejercicios de punto de equilibrio - ejercicios de capacidad de carga)

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de la ejecución de ejercicios prácticos para determinar el punto de equilibrio de varios productos y la capacidad de carga.	 Imagen referenciada de internet

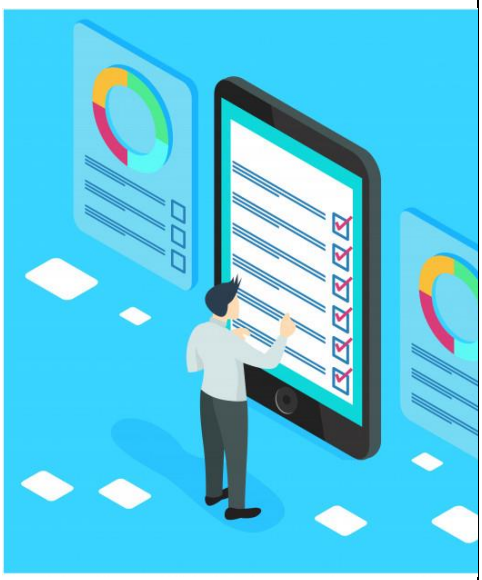
- **Acción Argumentativa:**

Teniendo en cuenta los talleres realizados anteriormente, los aprendices, de forma individual o en equipos de trabajo según instrucciones del instructor responsable de la formación, deberán realizar y participar de un foro que les permita socializar y comentar sobre los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje **Desarrollar actividad turística experiencial de acuerdo a necesidades de los turistas.** Argumente: ¿Considera que Colombia cuenta con rutas turísticas innovadoras definidas y enfocadas al desarrollo sostenible?	 Imagen referenciada de internet

- **Acción propositiva de conocimiento:**

Acorde con los temas y talleres anteriormente socializados sobre planes de acción, contingencias, recursos humanos, equipos, recursos financieros, seguros para la operación turística y documentos de soporte operativo, el aprendiz de manera individual y/o en equipos de trabajo, deberá responder preguntas a través de la plataforma en línea Kahoot o el medio que disponga el instructor en la institución educativa, dirigida por el instructor responsable de la formación.	 Imagen referenciada de internet

- **Acción propositiva de Producto:**

Teniendo en cuenta las actividades y habilidades desarrolladas anteriormente, los aprendices deberán trabajar de manera individual o en grupo, de acuerdo con las indicaciones del instructor, con el fin de presentar y socializar una encuesta de satisfacción de los turistas hacia su “empresa” y de la “empresa” hacia uno de los proveedores.	 Imagen referenciada de internet

- **Actividad de Transferencia:**

Una vez desarrollada las actividades anteriores los aprendices deberán transferir los conocimientos y las habilidades adquiridas durante todo el proceso formativo, correspondiente a la actividad de aprendizaje **Desarrollar actividad turística experiencial de acuerdo a necesidades de los turistas,** por medio de una feria deberá exponer ante sus compañeros la propuesta de la participación de la ruta, guión y punto de equilibrio del trabajo desarrollado.	 Imagen referenciada de internet

La entrega de cada evidencia se realizará de acuerdo con las orientaciones del instructor responsable de la formación.

Ambiente requerido

Ambiente de aprendizaje, Aula taller, Ambientes reales de aprendizaje

Material de formación

Resma de papel	2
Marcador recargable Rojo	2
Marcador recargable Negro	2
Tinta para marcador rojo	2
Tinta para marcador negro	2
Papel Bond (pliego)	20
Marcadores permanentes de colores	40
Cartulina (pliego)	20
Tijeras para papel	10
Cinta adhesiva para papel (rollo)	20
Estoperoles (caja)	20

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN:

Tome como referencia las técnicas 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: Cuestionario **Evidencias de Producto:** Actividad turística experiencial **Evidencia de desempeño:** Feria Actividad turística experiencial	Establece el perfil del turista a partir de motivaciones de viaje y técnicas de segmentación. Asocia las características de los productos turísticos con tipología y componentes. Planea actividades de la experiencia turística según elementos, factores del diseño y principios de sostenibilidad. Propone acciones de participación para desarrollo de la experiencia turística teniendo en cuenta los actores y beneficios. Diseña la experiencia turística teniendo en cuenta pasos y caracterización del territorio y criterios de sostenibilidad. Relaciona requisitos de funcionamiento de agencias de viajes con principios de calidad y normatividad turística. Construir itinerarios turísticos según componentes. Estructurar paquetes turísticos aplicando criterios técnicos y normativos. Costear paquete turístico según métodos y resultados de la negociación con prestadores y proveedores. Fija precio de venta para el paquete turístico a partir del costo de los elementos. Hallar punto de equilibrio para los paquetes turísticos.	**Técnica:** Formulación de preguntas **Instrumento:** Cuestionario, foro, mesa redonda, juego interactivo, etc. **Técnica:** Observación directa **Instrumento:** Lista de chequeo

	Evalúa la experiencia turística según el objetivo y metodología seleccionada. Establece ajustes al paquete turístico según resultados de evaluación. Evalúa las actividades del paquete turístico con base en el itinerario, la calidad de los servicios integrados y metodología seleccionada. Define ajustes al paquete turístico según resultados de evaluación.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

BROCHURE: Trozo de papel o cuadernillo que contiene información o publicidad para presentar una empresa, organización, producto o servicio. Se diferencia del volante porque generalmente tiene un doblez (formando cuatro caras), aunque puede tener otros (doblado "C" o doblado "Z") y está impreso en papel y tinta (más colores) de mejor calidad.

CAPACIDAD DE CARGA: según Ley 300: Como una de las estrategias de destino turístico sostenible, la estimación de la capacidad de carga provee información útil para los tomadores de decisiones evitando impactos negativos. Este estudio implementa la metodología de Cifuentes (1992), comprometida con la sostenibilidad, en Puerto Nariño, un destino en el área de la Amazonia colombiana. Los resultados del estudio en atracciones priorizadas y vías de acceso permite el diseño y rediseño de rutas de acuerdo a límites que previenen impactos negativos.Se hacen recomendaciones para incrementar la capacidad de manejo, la satisfacción del turista y, al mismo tiempo, reducir conflictos potenciales con la comunidad anfitriona.

EMPAREJAMIENTO:Sustantivo masculino. Es una palabra se define como la acción y resultado de emparejar o emparejarse, en juntar o unir una persona, cosa o elemento, en formar un par o pareja, colocar al nivel con otra cosa o también de soldar o trabar una puerta o ventana de manera que se ajuste pero no cerrar

EXPERIENCIA: se refiere al conocimiento procedimental (cómo hacer algo), en lugar del conocimiento factual (qué son las cosas)

IATA: La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) es la asociación comercial mundial de las líneas aéreas. Está integrada por unos 260 transportistas aéreos, que representan el 83% del tráfico aéreo total

RUTA: proviene del francés route, que a su vez deriva del latín rupta. Se trata de un camino, carretera o vía que permite transitar desde un lugar hacia otro. En el mismo sentido, una ruta es la dirección que se toma para un propósito.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICO

- Observatorio turístico del Quindío 2019, Cámara de Comercio
- L. Foster Deniss. **INTRODUCCIÓN A LOS VIAJES Y AL TURISMO,** Ed. Mc Graw Hill, Curso IATA, FUAAV.
- BOTE GOMEZ, V. (1992). **Turismo en espacio rural. Rehabilitación del patrimonio sociocultural y de la economía local.** Ed. Popular S.A. Madrid.
- LICKORISH, L Y JENKINS, C. (2000): **Una introducción al Turismo.** Editorial Síntesis. Madrid.
- **Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística** Min cetur República del Perú Lima-Perú, 2007 Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
- Webgrafías
- Videos

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Luis Carlos Medina Jorge Iván Delgado Luis Ángel Hernández Lina Marcela Trejos Viviana María Jaramillo Lida Patricia Muriel Rafael Augusto Fernández	Instructor	Centro de Comercio y Turismo	13 / 04 / 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)					

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

REGIONAL: Quindío

CENTRO: Comercio y Turismo

Programa de Formación: Técnico en operación turística local
Código: 633100
Versión 1 **No. Ficha:**

Competencia a Desarrollar: Diseño de experiencias y paquetes turísticos

Resultado(s) de Aprendizaje:

- Estructurar portafolio de productos y servicios de acuerdo con los paquetes turísticos y oportunidades identificadas.
- Fijar estrategias de mercadeo para el portafolio a partir de elementos de marketing mix tradicional.
- Comercializar productos y servicios turísticos teniendo en cuenta las estrategias de mercadeo y políticas de la empresa.

Actividad de aprendizaje

Desarrollar actividad turística experiencial de acuerdo a necesidades de los turísticas.

Evidencia
Conocimiento/Desempeño/producto

Nombre del Aprendiz: _____ No. documento _____
Nombre del Instructor: _____ No. documento _____
Duración de la evaluación: Durante el proceso formativo

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño, conocimiento y producto del proceso con base en las tecinas y habilidades desarrolladas durante la formación, estas evidencias se valoran según las actividades que se describen en la guía de aprendizaje y que fueron socializadas y concertadas con el instructor, de igual forma se valorará cada uno de los factores que contiene las siguientes listas de chequeo para alcanzar el o los resultados de aprendizaje

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

LISTA DE CHEQUEO

No.	Aspecto	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		Observaciones
			SI	NO	
1	Integralidad	Asiste puntual a las actividades de aprendizaje			
2		Evidencia un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje			
3		Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental			
4		Presenta actitud proactiva en las actividades didácticas durante el desarrollo de la formación			
5		Presenta una actitud respetuoso ante la presentación de las actividades de aprendizaje			
6	Reflexión	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión			
7	Contextualización	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización			
8	Apropiación Del Conocimiento: Acción interpretativa	Participa activamente durante la socialización y explicación de los conocimientos del saber propios de las actividades de aprendizaje **Desarrollar actividad turística experiencial de acuerdo a necesidades de los turísticas** por parte del instructor responsable de la formación			
9		Asocia las características de los productos turísticos con tipología y componentes.			

Comentado [CELV1]:

10		Planea actividades de la experiencia turística según elementos, factores del diseño y principios de sostenibilidad.			
11		Propone acciones de participación para desarrollo de la experiencia turística teniendo en cuenta los actores y beneficios.			
12		Diseña la experiencia turística teniendo en cuenta pasos y caracterización del territorio y criterios de sostenibilidad.			
13		Relaciona requisitos de funcionamiento de agencias de viajes con principios de calidad y normatividad turística.			
14		Estructura paquetes turísticos aplicando criterios técnicos y normativos			
15		Costea paquete turístico según métodos y resultados de la negociación con prestadores y proveedores.			
16		Halla punto de equilibrio para los paquetes turísticos.			
17		Evalúa la experiencia turística según el objetivo y metodología seleccionada.			
18		Evalúa las actividades del paquete turístico con base en el itinerario, la calidad de los servicios integrados y metodología selecciona			
19	Apropiación Del Conocimiento: Acción Argumentativa	Participa en el foro de discusión en línea o presencial, socializando y comentando los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje **Desarrollar actividad turística experiencial de acuerdo a necesidades de los turísticas** teniendo en cuenta los parámetros técnicos, y conocimientos del saber socializados por el instructor responsable de la formación			
20	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de conocimiento	Evidencia la apropiación de los conocimientos del saber asociados al resultado de aprendizaje requeridos, sobre: Agencias de viajes Condiciones Capacidad de carga Punto de equilibrio Guión Ruta turística			

		a través de la actividad propuesta por el instructor responsable de la formación			
21.	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de producto	El documento con encuestas de satisfacción donde se evidencia Tipo de servicios Características a evaluar			
22.	Apropiación Del Conocimiento: Actividad de transferencia	El aprendiz socializa y sustenta de forma técnica en la feria la propuesta de la participación de la ruta, guión y punto de equilibrio			
23.	Plataforma Territorium	las evidencias subidas a la plataforma cumplen con los parámetros técnicos establecidos por el instructor responsable de la formación			

RESULTADOS: ☐ Aprobado ☐ Deficiente

OBSERVACIONES- RECOMENDACIONES

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

Firma del Aprendiz Firma Instructor

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** TÉCNICO EN ANIMACIÓN TURÍSTICA
- **Código del Programa de Formación:** 634214 V1
- **Nombre del Proyecto**: APLICACIÒN DE PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE ANIMACIÓN TURÍSTICA COMO ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
- **Fase del Proyecto:** Ejecución
- **Actividad de Proyecto:** Desarrollar actividades de animación turística en los atractivos diagnosticados en los municipios del Departamento del Quindío de acuerdo al cronograma, aplicando técnicas de comunicación asertiva, normas de etiqueta y protocolo.
- **Competencia:**
  Preparar los materiales y equipos para el desarrollo de actividades de Animación turística.
  Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  1. Manejar los equipos según protocolos y manuales de funcionamiento.
  2. Almacenar materiales, productos y/o equipos de acuerdo con las normas vigentes.
- **Competencia:**
  Diseñar, organizar y ejecutar actividades de animación turística
  Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  3. Adecuar espacios físicos requeridos para el desarrollo del programa según las actividades definidas.
  4. Participar en la realización del programa de animación turística de acuerdo con las actividades lúdicas definidas, características de los turistas y metodología.
- **Competencia:**
  Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  5. Documentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de acuerdo utilizando los formatos establecidos por la organización

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

6. Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos.
7. Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés

Competencia:
Promover la interaccion idonea consigo mismo, con los demas y con la naturaleza en los contextos laboral y social
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

8. Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
9. Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.
10. 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: 215 Horas

2. PRESENTACIÓN

Después de organizar el recurso humano, programar actividades, seleccionar materiales y equipos, ya estamos listos para enfrentarnos al reto. En esta fase del proyecto contamos con un cronograma claramente definido y disponemos de todos los recursos necesarios para desarrollar el trabajo propuesto con responsabilidad y la supervisión necesaria.

Para lograr los objetivos propuestos en esta fase del proyecto debemos reforzar la comunicación entre el equipo de trabajo para tomar decisiones acertadas en situaciones imprevistas. Además, documentar el desarrollo de las tareas asignadas con el fin de facilitar la trazabilidad de los procesos y servicio prestado.

“Si has sido capaz de llegar hasta aquí eres capaz de seguir adelante”
Anónimo

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.

¿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 e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

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).

Participar la realización del programa de animación turística en la empresa didáctica teniendo en cuenta características de los turistas nacionales y extranjeros, espacios físicos, condición física, trabajo colaborativo, documentación de las PQRS, protocolos y manuales de funcionamiento para el manejo y almacenamiento de materiales y equipos. En equipos de trabajo presente los formatos establecidos para el diligenciamiento de las solicitudes de los clientes, ficha técnica de los equipos y solicitud de recursos financieros.

3.3.1.1. Reconocer los conceptos relacionados con preparación de materiales y equipos: Almacenamiento, técnicas de almacenamiento, equipos, materiales, ficha técnica (Hoja de vida de los equipos), clasificación de equipos, producto, riesgos en procesos de almacenamiento y medidas de seguridad industrial mediante consulta en equipos de trabajo realice exposición del tema asignado por el docente y entregue diapositivas. **(Manejo de Equipos)**

3.3.1.2. Reconocer las normas de seguridad física e industrial para el manejo y almacenamiento de equipos, materiales y/o producto teniendo en cuenta la normatividad legal vigente y los manuales de funcionamiento, mediante consulta en equipos de trabajo con las normas que aplican a su empres didáctica entregue informe y socialice a través conversatorio. **(Manejo de Equipos)**

3.3.1.3. Diseñar un manual de procedimiento para el majeo, cuidado y almacenamiento de los equipos seleccionados para las actividades de animación turística teniendo en cuenta normas de seguridad física e industrial, protocolos, condiciones de limpieza, funcionamiento, orden y reportando deficiencias de funcionamiento. En equipos de trabajo presente manual de procedimientos diseñado en medio digital y socialice mediante exposición. **(Manejo de Equipos)**



3.3.1.4. Diseñar la ficha técnica (Hoja de vida de equipos) y la planilla de control del inventario de materiales y equipos requeridos para las actividades de animación turística, teniendo en cuenta las normas de seguridad física e industrial legal vigentes, protocolos establecidos por la organización, manuales de funcionamiento y procedimiento. En equipos de trabajo entregue las fichas técnicas diseñadas y las plantillas de control de inventarios en medio digital y socialice mediante mesa redonda. **(Manejo de Equipos)**

3.3.1.5. Definir los conceptos sobre: Espacios físicos, tipos, montaje, características, adecuación, manejo de escenografía necesarios para la ejecución de actividades de animación turística teniendo en cuenta las orientaciones dadas por el docente. En equipos de trabajo realice exposición de los temas asignados y entregue diapositivas. **(Actividades de Animación Turística)**



3.3.1.6. Especificar los pasos del servicio: recepción, saludo, instrucción, orientación, atención, despedida teniendo cuenta las actividades de animación turística y de recreación a desarrollar con el fin de satisfacer al cliente y/o turista. Realice y entregue en equipos de trabajo el protocolo de servicio en medio digital. **(Actividades de Animación Turística)**

3.3.1.7. Adecuar los espacios físicos de acuerdo al protocolo de servicio en la recepción, orientación y despedida de los clientes y/o turistas y seguridad y salud en el trabajo. En equipos de trabajo entregar plano del ambiente señalando los espacios referidos en medio digital (Herramientas office – Autocad 3D). **(Actividades de Animación Turística)**



3.3.1.8. Aplicar las técnicas de motivación, participación y comunicación (Definición, clasificación, dinámicas de grupo) teniendo en cuenta las necesidades de los clientes los pasos del servicio y los espacios físicos. En quipos de trabajo desarrolle la actividad de animación con los estudiantes de primaria de la I.E y entregue registro fotográfico o video. **(Actividades de Animación Turística)**

3.3.1.9. Sustentar los conceptos de: Ficha antropométrica, test, actividad física, rendimiento laboral, expresión corporal, programas deportivos y recreación teniendo en cuenta su definición, clasificación, tipos, características, aplicación, métodos, ventajas y requerimientos; mediante consulta en equipos de trabajo. Socialice a través de exposición y entregue presentación en medio digital. **(Cultura Física)**

3.3.1.10. Ejecutar un plan de acondicionamiento que desarrolle su capacidad de reacción mental, destrezas motoras y condición física orientado a programas de animación turística, teniendo en cuenta los conceptos previos. En equipos de trabajo presente informe escrito en medio digital del plan realizado. **(Cultura Física)**

3.3.1.11. Apropiar los conceptos de autonomía, resiliencia, asertividad, motivación, racionalidad, inteligencia emocional, trabajo en equipo, neutralizar las reacciones hostiles. En equipos de trabajo socialice mediante exposición resaltando la manera que estos principios fortalecen el trabajo colaborativo y permanente. Entregue los conceptos consultados de manera digital. **(Ética)**

3.3.1.12. Describir una situación de la cotidianidad escolar o familiar, explicando como asumirlas teniendo en cuenta las siguientes conductas: Resiliencia, cambios, aprender de los fracasos y

superarlos, asertividad, conducta pasiva, asertiva o agresiva. Entregue en equipos de trabajo la descripción de las situaciones y socialice mediante plenaria. **(Ética)**

3.3.1.13. Explicar la importancia del trabajo colaborativo permanente en el éxito de tus actividades



laborales y el desarrollo humano integral de acuerdo a las orientaciones del docente. En equipos de trabajo socialice mediante plenaria. **(Ética)**

3.3.1.14. Establecer la diferencia entre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mediante consulta teniendo en cuenta el control y mejoramiento continuo en la prestación de servicios. En equipos de trabajo entregue informe con un ejemplo contextualizado a su empresa didáctica de cada uno de los conceptos consultados y socialice mediante mesa redonda. **(Atención a usuarios)**

3.3.1.15. Definir el procedimiento para recibir peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los clientes para la valoración del nivel de satisfacción del cliente analizando las causas de las PQRS y realizando trazabilidad al servicio prestado. En equipos de trabajo socialice mediante conversatorio y entregue de manera digital el procedimiento de PQRS para la empresa didáctica. **(Atención a usuarios)**

3.3.1.16. Gestionar los requerimientos del cliente con principios éticos y protocolos institucionales documentando los requerimientos en los formatos diseñados en la fase anterior, aplicando trabajo en equipo y teniendo el análisis y trazabilidad del servicio, en equipos de trabajo tramite el requerimiento de un cliente de la empresa didáctica y socialice a través de la técnica didáctica el rumor y entregue los formatos diligenciados y la trazabilidad realizada de manera digital. **(Atención a usuarios)**

3.3.1.17. Realizar un diálogo breve en inglés empleando vocabulario sencillo para la atención al cliente y ofrecer los servicios de animación turística. En equipos de trabajo realice juego de roles y entregue video del diálogo. **(Inglés)**

3.3.1.18. Diseñar los avisos de seguridad física e industrial en ingles teniendo en cuenta la normatividad legal vigente. En quipos trabajo entregue los avisos de manera digital y socialice en clase mediante exposición. **(Inglés)**

3.4. Actividad de transferencia del conocimiento



3.4.1. Desarrollar actividades de animación turística en los atractivos diagnosticados en un municipio del Departamento del Quindio de acuerdo al cronograma, aplicando técnicas de comunicación asertiva, normas de etiqueta y protocolo. Realice Actividades de animación.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : **Evidencias de Desempeño:** Exposición realizada sobre los conceptos relacionados con preparación de materiales y equipos Conversatorio sobre las normas de seguridad física que aplican a su empres didáctica Exposición sobre manual de procedimiento de manejo, cuidado y almacenamiento de los equipos Mesa redonda sobre fichas técnicas y las plantillas de control de inventarios Exposición sobre sobre espacios físicos, tipos, montaje, características,	Mantiene los equipos y elementos en condiciones de limpieza, funcionamiento y orden, Reportando deficiencias de funcionamiento de acuerdo con los procedimientos Almacena los materiales y/o equipos y reporta el inventario de productos en la planilla Establecida para su control, de acuerdo con el manual de procedimientos de la empresa. Acondiciona los espacios físicos requeridos para la actividad de acuerdo con el plan de acción. Presenta solicitud de recursos financieros para la	

adecuación, manejo de escenografía Actividad de animación desarrollada con los estudiantes de primaria Exposición sobre los conceptos de: Ficha antropométrica, test, actividad física, rendimiento laboral, expresión corporal, programas deportivos y recreación Ejecución del plan de acondicionamiento Exposición sobre de autonomía, resiliencia, asertividad, motivación, racionalidad, inteligencia emocional, trabajo en equipo, neutralizar las reacciones hostiles Plenaria sobre una situación de la cotidianidad escolar o familiar Plenaria sobre la importancia del trabajo colaborativo permanente en el éxito de tus actividades laborales y el desarrollo humano integral Mesa redonda sobre el ejemplo contextualizado de PQRS	actividad de acuerdo con el plan de Acción. Aplica protocolos de servicios de acuerdo con el programa establecido y técnicas de comunicación y expresión. Ejecuta el programa de animación turística de acuerdo con las actividades y cronograma establecido. Estimula la participación de los clientes de acuerdo con las actividades definidas. Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral. Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.	**Observación - Lista de Chequeo**

Conversatorio sobre el procedimiento de PQRS para la empresa didáctica definido Didáctica el rumor sobre la trazabilidad realizada de los requerimientos del cliente Dialogo inglés sobre la atención al cliente Exposición de los avisos diseñados sobre seguridad física e industrial en ingles **Evidencias de Producto:** Diapositivas realizadas sobre los conceptos relacionados con preparación de materiales y equipos Informe escrito con las normas de seguridad física que aplican a su empres didáctica Manual de procedimientos diseñado sobre majeo, cuidado y almacenamiento de los equipos Fichas técnicas y las plantillas de control de inventarios diseñadas Diapositivas sobre espacios físicos, tipos, montaje, características, adecuación, manejo de escenografía	Aplica los test de condición física según técnicas de medición. Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento 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 teniendo en cuenta su proyecto de vida. Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas. Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta	**Valoración de Productos - Lista de Chequeo**

Protocolo de servicios digital Plano de la finca señalando los espacios referidos Registro fotográfico o video de las actividades de animación turísticas desarrolladas en primaria Presentación sobre los conceptos de: Ficha antropométrica, test, actividad física, rendimiento laboral, expresión corporal, programas deportivos y recreación Informe escrito en medio digital del plan realizado Conceptos consultados sobre de autonomía, resiliencia, asertividad, motivación, racionalidad, inteligencia emocional, trabajo en equipo, neutralizar las reacciones hostiles Descripción sobre una situación de la cotidianidad escolar o familiar Informe con ejemplo contextualizado de PQRS Procedimiento de PQRS para la empresa didáctica definido Formatos diligenciados y la trazabilidad realizada de los	la naturaleza y complejidad del desempeño laboral. Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral. Identifica los procedimientos establecidos para el manejo de las peticiones, quejas sugerencias y reclamos de los clientes según protocolos de la organización. Resuelve y documenta peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los formatos establecidos por la empresa.	

requerimientos del cliente de manera digital Video del diálogo realizado en ingles Avisos diseñados sobre seguridad física e industrial en ingles		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Etiqueta: Es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvernos adecuadamente en los diferentes ambientes.

Protocolo: Viene del griego protocollum y significa orden. Elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencias que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas.
Protocolo empresarial: Es un nuevo concepto en las organizaciones. “Es el compendio de normas escritas que regulan la actuación de una empresa, tanto interna como externamente”.
Es importante destacar que cada uno de los actos empresariales posee sus propias características y objetivos. Dependiendo de lo que estemos interesados en conseguir, elegiremos un tipo de acto u otro.
Cuando se realiza cualquier tipo de acto, hay que acudir al entorno de negociación y a las atenciones especiales; con estos detalles se pretende buscar una imagen diferenciadora de la empresa (una buena imagen, atención personalizada, soluciones individuales, valores agregados).
Diplomacia: Es el uso de la inteligencia y el tacto en las relaciones entre las personas y las naciones. Es el arte de la cortesía.
Peticiones: Son todas aquellas solicitudes que el cliente utiliza para que se le atienda acorde a sus necesidades con relación al servicio.
Quejas: Son el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado (s) empleado (s), o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
Reclamación: Es una actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto.
El Recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación el servicio o la ejecución del contrato. Las peticiones y quejas pueden tramitarse de manera verbal o escrita, y los recursos necesariamente de forma escrita.

Manuales: Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo.
https://definicion.mx/manual/

Inteligencia: Es la capacidad de elegir, entre varias posibilidades, aquella opción más acertada para la resolución de problemas. https://www.definicionabc.com/general/inteligencia.php

Ergonomía: Conjunto de técnicas encargadas de adaptar el trabajo a la persona, mediante el análisis de puestos, tareas, funciones y agentes de riesgo psico-socio-laboral que pueden influir en la productividad del trabajador y trabajadora, y que se pueden adecuar a las condiciones de mujeres y hombres.

Higiene Ocupacional: Conjunto de medidas técnicas y organizativas orientadas al reconocimiento, evaluación y control de los contaminantes presentes en los lugares de trabajo que puedan ocasionar enfermedades.

Plan de Evacuación: Conjunto de procedimientos que permitan la salida rápida y ordenada de las personas que se encuentren en los lugares de trabajo, hacia sitios seguros previamente determinados, en caso de emergencias.

Salud Ocupacional: Todas las acciones que tienen como objetivo promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones y ocupaciones; prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su trabajo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; así corno colocarlos y mantenerlos en un puesto de trabajo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.

Seguridad Ocupacional: Conjunto de medidas o acciones para identificar los riesgos de sufrir accidentes a que se encuentran expuestos los trabajadores con el fin de prevenirlos y eliminarlos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Karl Albrecht en su libro “La excelencia del servicio” (2001)

ISO 9000

Manual de convivencia de la institución educativa

Ley 1072 del 2015 Gestión de seguridad y salud en el trabajo

Ley 181 de 1995 (artículos 1, 2 y 3) del deporte y la recreación

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 Rojas 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)					

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

Regional: Quindío

Centro de formación: Comercio y Turismo

Programa de Formación: Técnico en animación turística

Código del programa: 634214

Versión: 1

Fase del proyecto formativo: Ejecución

Competencia Para Desarrollar: Preparar los materiales y equipos para el desarrollo de actividades de Animación turística.

Resultados de Aprendizaje:

- Manejar los equipos según protocolos y manuales de funcionamiento.
- Almacenar materiales, productos y/o equipos de acuerdo con las normas vigentes.

Actividad de aprendizaje: Participar la realización del programa de animación turística en la empresa didáctica teniendo en cuenta características de los turistas nacionales y extranjeros, espacios físicos, condición física, trabajo colaborativo, documentación de las PQRS, protocolos y manuales de funcionamiento para el manejo y almacenamiento de materiales y equipos. En equipos de trabajo presente los formatos establecidos para el diligenciamiento de las solicitudes de los clientes, ficha técnica de los equipos y solicitud de recursos financieros.

Sub-actividades:

- Reconocer los conceptos relacionados con preparación de materiales y equipos: Almacenamiento, técnicas de almacenamiento, equipos, materiales, ficha técnica (Hoja de vida de los equipos), clasificación de equipos, producto, riesgos en procesos de almacenamiento y medidas de seguridad industrial mediante consulta en equipos de trabajo realice exposición del tema asignado por el docente y entregue diapositivas.
- Reconocer las normas de seguridad física e industrial para el manejo y almacenamiento de equipos, materiales y/o producto teniendo en cuenta la normatividad legal vigente y los

manuales de funcionamiento, mediante consulta en equipos de trabajo con las normas que aplican a su empresa didáctica entregue informe y socialice a través conversatorio.

- Diseñar un manual de procedimiento para el manejo, cuidado y almacenamiento de los equipos seleccionados para las actividades de animación turística teniendo en cuenta normas de seguridad física e industrial, protocolos, condiciones de limpieza, funcionamiento, orden y reportando deficiencias de funcionamiento. En equipos de trabajo presente manual de procedimientos diseñado en medio digital y socialice mediante exposición.

- Diseñar la ficha técnica (Hoja de vida de equipos) y la planilla de control del inventario de materiales y equipos requeridos para las actividades de animación turística, teniendo en cuenta las normas de seguridad física e industrial legal vigentes, protocolos establecidos por la organización, manuales de funcionamiento y procedimiento. En equipos de trabajo entregue las fichas técnicas diseñadas y las plantillas de control de inventarios en medio digital y socialice mediante mesa redonda.

Evidencia:
Conocimiento / Desempeño / Producto

Desempeño:

- Expone sobre preparación de materiales y equipos, almacenamiento, clasificación y seguridad industrial.
- Participa del conversatorio sobre las normas de seguridad física e industrial para el manejo y almacenamiento de equipos, materiales y/o producto.
- Expone sobre manual de procedimientos para el manejo, cuidado y almacenamiento de equipos.
- Socializa en mesa redonda las fichas técnicas diseñadas y las plantillas de control de inventarios.

Producto:

- Entrega presentación digital sobre preparación de materiales y equipos, almacenamiento, clasificación y seguridad industrial.
- Entrega informe sobre las normas de seguridad física e industrial para el manejo y almacenamiento de equipos, materiales y/o producto
- Entrega manual de procedimientos para el manejo, cuidado y almacenamiento de equipos.
- Entrega las fichas técnicas diseñadas y las plantillas de control de inventarios.

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

Nombre del Aprendiz: _____ No. documento _____ Nombre del Instructor: _____ No. documento _____
Duración de la evaluación: Durante el proceso formativo

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño, conocimiento y producto del proceso con base en las tecinas y habilidades desarrolladas durante la formación, estas evidencias se valoran según las actividades que se describen en la guía de aprendizaje y que fueron socializadas y concertadas con el instructor, de igual forma se valorará cada uno de los factores que contiene las siguientes listas de chequeo para alcanzar el o los resultados de aprendizaje.

LISTA DE CHEQUEO 01

No.	Aspecto	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		Observaciones
			SI	NO	
• **Resultado:** Manejar los equipos según protocolos y manuales de funcionamiento. • **Resultado:** Almacenar materiales, productos y/o equipos de acuerdo con las normas vigentes.					
1	Integralidad	Asiste puntual a las actividades de aprendizaje			
2		Evidencia un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje			
3		Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental			
4		Presenta actitud proactiva en las actividades didácticas durante el desarrollo de la formación			
5	Reflexión y contextualización.	Participa de manera activa y colaborativa en las actividades de reflexión inicial y contextualización.			
	Apropiación Del Conocimiento:	Participa activamente durante la socialización y explicación de los			

Comentado [CELV1]:

6	Acción interpretativa.	conocimientos del saber propios de las sub-actividades de aprendizaje; **Reconocer los conceptos relacionados con preparación de materiales y equipos: Almacenamiento, técnicas de almacenamiento, equipos, materiales, ficha técnica (Hoja de vida de los equipos), clasificación de equipos, producto, riesgos en procesos de almacenamiento y medidas de seguridad industrial… Reconocer las normas de seguridad física e industrial para el manejo y almacenamiento de equipos, materiales y/o producto teniendo en cuenta la normatividad legal vigente y los manuales de funcionamiento… Diseñar un manual de procedimiento para el majeo, cuidado y almacenamiento de los equipos seleccionados para las actividades de animación turística teniendo en cuenta normas de seguridad física e industrial, protocolos, condiciones de limpieza, funcionamiento, orden y reportando deficiencias de funcionamiento… Diseñar la ficha técnica (Hoja de vida de equipos) y la planilla de control del inventario de materiales y equipos requeridos para las actividades de animación turística, teniendo en cuenta las normas de seguridad física e industrial legal vigentes, protocolos establecidos por la organización, manuales de funcionamiento y procedimiento…** por parte del instructor responsable de la formación			
7	Apropiación Del Conocimiento: Acción	Participa en mesa redonda, conversatorio y exposición en línea o presencial, socializando y comentando los aspectos más importantes asimilados durante el			

	Argumentativa.	desarrollo de las sub-actividades de aprendizaje **Reconocer los conceptos relacionados con preparación de materiales y equipos: Almacenamiento, técnicas de almacenamiento, equipos, materiales, ficha técnica (Hoja de vida de los equipos), clasificación de equipos, producto, riesgos en procesos de almacenamiento y medidas de seguridad industrial… Reconocer las normas de seguridad física e industrial para el manejo y almacenamiento de equipos, materiales y/o producto teniendo en cuenta la normatividad legal vigente y los manuales de funcionamiento… Diseñar un manual de procedimiento para el majeo, cuidado y almacenamiento de los equipos seleccionados para las actividades de animación turística teniendo en cuenta normas de seguridad física e industrial, protocolos, condiciones de limpieza, funcionamiento, orden y reportando deficiencias de funcionamiento… Diseñar la ficha técnica (Hoja de vida de equipos) y la planilla de control del inventario de materiales y equipos requeridos para las actividades de animación turística, teniendo en cuenta las normas de seguridad física e industrial legal vigentes, protocolos establecidos por la organización, manuales de funcionamiento y procedimiento…** teniendo en cuenta los parámetros técnicos, y conocimientos del saber socializados por el instructor responsable de la formación.			
9	Apropiación Del Conocimiento:	Evidencia la apropiación de los conocimientos del saber asociados al resultado de aprendizaje requeridos,			

	Acción propositiva de conocimiento.	sobre: • Equipos • Protocolos para manejo de equipos • Manuales de funcionamiento • Almacenamiento • Normas vigentes a través de la actividad propuesta por el instructor responsable de la formación.			
	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de producto.	La presentación sobre preparación de materiales y equipos, almacenamiento, clasificación y seguridad industrial. entregados en digital, evidencia: • Materiales y equipos • Almacenamiento y clasificación • Seguridad industrial El informe sobre las normas de seguridad física e industrial para el manejo y almacenamiento de equipos, materiales y/o producto entregado en digital, evidencia: • Normas de seguridad física • Normas de seguridad industrial • Normas de Higiene • Normas de seguridad ocupacional • Resolución 2400 de 1979 • Almacenamiento de equipos, materiales y/o productos. El manual de procedimientos para el manejo, cuidado y almacenamiento de equipos entregado, evidencia: • Procedimientos • Manual de procedimientos			

		• Almacenamiento Las fichas técnicas diseñadas y las plantillas de control de inventarios entregadas, evidencia: • Plantilla • Inventario • Tipos de inventario • Control de inventario • Fichas técnicas			
11	Plataforma Territorium	las evidencias subidas a la plataforma cumplen con los parámetros técnicos establecidos por el instructor responsable de la formación.			

RESULTADOS: ☐ Aprobado ☐ Deficiente

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: _____

Firma del Aprendiz Firma Instructor

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

Regional: Quindío

Centro de formación: Comercio y Turismo

Programa de Formación: Técnico en animación turística

Código del programa: 634214

Versión: 1

Fase del proyecto formativo: Ejecución

Competencia Para Desarrollar:

Diseñar, organizar y ejecutar actividades de animación turística

Resultados de Aprendizaje:

- Adecuar espacios físicos requeridos para el desarrollo del programa según las actividades definidas.
- Participar en la realización del programa de animación turística de acuerdo con las actividades lúdicas definidas, características de los turistas y metodología.

Actividad de aprendizaje: Participar la realización del programa de animación turística en la empresa didáctica teniendo en cuenta características de los turistas nacionales y extranjeros, espacios físicos, condición física, trabajo colaborativo, documentación de las PQRS, protocolos y manuales de funcionamiento para el manejo y almacenamiento de materiales y equipos. En equipos de trabajo presente los formatos establecidos para el diligenciamiento de las solicitudes de los clientes, ficha técnica de los equipos y solicitud de recursos financieros.

Sub-actividades:

- Definir los conceptos sobre: Espacios físicos, tipos, montaje, características, adecuación, manejo de escenografía necesarios para la ejecución de actividades de animación turística teniendo en cuenta las orientaciones dadas por el docente. En equipos de trabajo realice exposición de los temas asignados y entregue diapositivas.

- Especificar los pasos del servicio: recepción, saludo, instrucción, orientación, atención, despedida teniendo cuenta las actividades de animación turística y de recreación a desarrollar con el fin de satisfacer al cliente y/o turista. Realice y entregue en equipos de trabajo el protocolo de servicio en medio digital.

- Adecuar los espacios físicos de acuerdo al protocolo de servicio en la recepción, orientación y despedida de los clientes y/o turistas y seguridad y salud en el trabajo. En equipos de trabajo entregar plano del ambiente señalando los espacios referidos en medio digital (Herramientas office – Autocad 3D).

- Aplicar las técnicas de motivación, participación y comunicación (Definición, clasificación, dinámicas de grupo) teniendo en cuenta las necesidades de los clientes los pasos del servicio y los espacios físicos. En quipos de trabajo desarrolle la actividad de animación con los estudiantes de primaria de la I.E y entregue registro fotográfico o video.

Evidencia:
Conocimiento / Desempeño / Producto

Desempeño:

- Expone sobre espacios físicos, tipos, montaje, características, adecuación, manejo de escenografía necesarios para la ejecución de actividades de animación turística.
- Participa de socialización sobre el plano del ambiente señalando los espacios físicos.
- Realiza actividades de animación turística a estudiantes de la IE.

Producto:

- Entrega presentación digital sobre espacios físicos, tipos, montaje, características, adecuación, manejo de escenografía necesarios para la ejecución de actividades de animación turística.
- Entrega en medio digital el protocolo de servicios diseñado para su empresa didáctica.
- Entrega plano del ambiente señalando los espacios físicos en medio digital.
- Entrega registro fotográfico o video de las actividades de animación turística realizada a estudiantes de la IE.

Nombre del Aprendiz: _____ No. documento _____ Nombre del Instructor: _____ No. documento _____

Duración de la evaluación: Durante el proceso formativo

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño, conocimiento y producto del proceso con base en las tecinas y habilidades desarrolladas durante la formación, estas evidencias se valoran según las actividades que se describen en la guía de aprendizaje y que fueron socializadas y concertadas con el instructor, de igual forma se valorará cada uno de los factores que contiene las siguientes listas de chequeo para alcanzar el o los resultados de aprendizaje.

LISTA DE CHEQUEO 02

No.	Aspecto	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		Observaciones
			SI	NO	
• **Resultado:** Adecuar espacios físicos requeridos para el desarrollo del programa según las actividades definidas. • **Resultado:** Participar en la realización del programa de animación turística de acuerdo con las actividades lúdicas definidas, características de los turistas y metodología.					
1	Integralidad	Asiste puntual a las actividades de aprendizaje			
2		Evidencia un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje			
3		Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental			
4		Presenta actitud proactiva en las actividades didácticas durante el desarrollo de la formación			
5	Reflexión y contextualización.	Participa de manera activa y colaborativa en las actividades de reflexión inicial y contextualización.			
6	Apropiación Del Conocimiento: Acción interpretativa.	Participa activamente durante la socialización y explicación de los conocimientos del saber propios de las sub-actividades de aprendizaje; **Definir los conceptos sobre: Espacios físicos, tipos,**			

Comentado [CELV1]:

		montaje, características, adecuación, manejo de escenografía necesarios para la ejecución de actividades de animación turística… Especificar los pasos del servicio: recepción, saludo, instrucción, orientación, atención, despedida… Adecuar los espacios físicos de acuerdo al protocolo de servicio en la recepción, orientación y despedida de los clientes y/o turistas y seguridad y salud en el trabajo… Aplicar las técnicas de motivación, participación y comunicación (Definición, clasificación, dinámicas de grupo)… por parte del instructor responsable de la formación			
7	Apropiación Del Conocimiento: Acción Argumentativa.	Participa en las actividades de animación turística, socialización y exposición en línea o presencial, socializando y comentando los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de las sub-actividades de aprendizaje, **Definir los conceptos sobre: Espacios físicos, tipos, montaje, características, adecuación, manejo de escenografía necesarios para la ejecución de actividades de animación turística… Especificar los pasos del servicio: recepción, saludo, instrucción, orientación, atención, despedida… Adecuar los espacios físicos de acuerdo al protocolo de servicio en la recepción, orientación y despedida de los clientes y/o turistas y seguridad y salud en el trabajo… Aplicar las técnicas de motivación, participación y comunicación (Definición, clasificación, dinámicas de grupo)…** teniendo en cuenta los parámetros técnicos, y conocimientos del saber socializados por el instructor responsable de la formación.			

9	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de conocimiento.	Evidencia la apropiación de los conocimientos del saber asociados al resultado de aprendizaje requeridos, sobre: • Espacios físicos • Programa actividades definidas • Tipos de programas de animación turística • Realización de programas de animación turística • Actividades lúdicas • Características de los turistas y metodología a través de la actividad propuesta por el instructor responsable de la formación.			
	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de producto.	La presentación digital sobre espacios físicos, tipos, montaje, características, adecuación, manejo de escenografía necesarios para la ejecución de actividades de animación turística entregada, videncia: • Espacios físicos • Tipos de espacios • Montaje • Tipos de montaje • Escenografía • Manejo de escenografía • Actividades de animación turística El protocolo de servicios diseñado para su empresa didáctica, entregado en digital, evidencia: • Recepción • Saludo como norma de comportamiento • Instrucción, orientación, atención, y			

		despedida del cliente y/o turista en el desarrollo de las actividades de animación turística • Actividades de animación turística y de recreación • Satisfacción del cliente y/o turista El plano del ambiente señalando los espacios físicos en medio digital entregado, evidencia: • Plano • Tipos de planos • Herramientas office – AutoCAD 3D • Espacios físicos • Tipos de espacios • Señalización El registro fotográfico o video de las actividades de animación turística realizada a estudiantes de la IE entregadas, evidencia: • Actividades de animación turística • Tipos de actividades • Actividades lúdico – recreativas • Actividades de pausas activas • Actividades deportivas			
11	Plataforma Territorium	las evidencias subidas a la plataforma cumplen con los parámetros técnicos establecidos por el instructor responsable de la formación.			

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

RESULTADOS: ☐ Aprobado ☐ Deficiente

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: _____

Firma del Aprendiz Firma Instructor