PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN

PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO

GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Coordinación de Servicios Hoteleros
- Código del Programa de Formación: 621600
- Nombre del Proyecto: Coordinación de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad ysostenibilidad
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto: Elaboración de formatos sostenibles de acuerdo a los estandares de la nts 002/2014
- Competencia: Implementación de requisitos de calidad
- Resultados de aprendizaje: Interpretar los requisitos normativos para la gestión de la calidad y sostenibilidad en los servicios hoteleros
- Duración de la Guía: 192 horas

2. PRESENTACIÓN

Al hablar de normativas, podemos decir que realmente es un tema bastante extenso que cubre todos los sectores de la economía, para este caso, nos enfocaremos en las normativas que rigen nuestro tercer sector el cual es el de servicios. Para esto, no solamente es importante conocer y dar valor a la normativa que como colombianos debemos cumplir, sino también a aquellas que el mincit nos da, en este caso, nuestros esfuerzos están dados hacia la nts 002 de sostenibilidad, la cual contribuye al buen desempeño de nuestra labor como protagonistas y servidores de servicios turísticos, en sus tres ejes temáticos los cuales son, ambiental, sociocultural y económico



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de Reflexión Inicial

Cuando hablamos de normatividad, estamos haciendo referencia al conjunto de normas y lineamientos que rige determinadas actividades, en cuanto a las normativa hotelera, debemos hacer énfasis en todo aquello que nos dicta el mincit a través del viceministerio de turismo, normas, reglas y leyes que debemos aplicar con precisión en nuestro campo, cuando hablamos de normativas hoteleras, estamos haciendo referencia a aquellas normas establecidas para estandarizar los servicios en las diferentes áreas del eah no solamente con nuestros clientes y huéspedes, sino también con nuestros colaboradores y proveedores

3.2 Actividad de Contextualización

A partir de la actividad magistral, los aprendices, deben darle continuidad a los ejes temáticos de la nts 002, el eje económico y el eje socio cultural, a partir de la preparación de exposiciones

- Ambiente Requerido: Aulas de estudio

Para esta actividad pueden hacer uso de las herramientas ofimaticas y el apoyo que puede prestar la web

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

Actividad 1

Nombre de la actividad: REPASO NORMATIVAS QUE COMPETEN AL SECTOR HOTELERO, ENFOCANDONOS A LA NTS 002/14
Duración: 5 horas
Técnica didáctica: Clase magistral

Descripción: Clase magistral en donde a los aprendices, se les da a reforzar conocimientos sobre los lineamientos normativos que rigen el sector hotelero, haciendo énfasis en la sostenibilidad correspondientes al eje temático ambiental, se les muestra formatos que se deben llenar en los eah, con el fin de que se hagan una idea de como funciona esta norma dentro de esta

Actividad 2

Nombre de la actividad: investigación y preparación de exposiciones ejes temáticos económico y socio cultural

Duración: 5 horas
Técnica didáctica: Investigación a partir de la nts 002/14 y la guía de implementación de esta

Descripción de la actividad: A los estudiantes se les da la información necesaria para que a partir de los documentos nts002/14 y guía de implementación, puedan investigar y asimismo, puedan desarrollar la actividad que deben realizar para la exposición

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencias de **Conocimiento:** LOS ESTUDIANTES CONOCEN UN POCO MAS A FONDO SOBRE LA NTS 002/14 **Evidencias de Desempeño:** • Elaboración de cuadro estadistico **Evidencias de Producto:** Entregables en la plataforma TERRITORIUM y presentación de la exposición	Investigación sobre nts 002/14, ejes temáticos económico y socio cutural Exposición sobre ejes temáticos de la nts002/14	Socialización del tema

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acción. Actividad coordinada tendiente a alcanzar objetivos deseados o propuestos.

Adelantar acciones. Establecer y ejecutar actividades coordinadas tendientes a alcanzar objetivos deseados o propuestos. Gestión o ejecución que se desarrolla en torno a una actividad.

Buenas prácticas. Aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas. Estas acciones tienen como meta garantizar que se está produciendo el menor impacto posible en los aspectos socioculturales y ambientales, que se mejora la calidad del producto turístico, que se hace más eficiente y sustentable el desarrollo empresarial y su desempeño socioeconómico.

Capacitación. Hace parte de la formación y busca mejorar las habilidades, destrezas y saberes de las personas.

Cliente. Persona natural o jurídica que recibe un servicio del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Colaboradores. Todas las personas que intervienen en los procesos del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Desarrollo sostenible. Es aquel que conduce al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de la vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades

Especie nativa. Especie que se encuentra dentro de su área de distribución natural original.

Establecimiento de alojamiento y hospedaje (EAH). Conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje

Evaluación de impactos. Procedimiento que sirve para identificar, interpretar y calificar los impactos ambientales, socioculturales y económicos que se producen en el desarrollo de la actividad económica de los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Evidencias. Registros, hechos, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente y verificable.

Explotación laboral infantil. Consiste en toda actividad física o mental, remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios, realizada en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica por personas menores de 18 años de edad. También, se define como aquel realizado por un niño, niña o adolescente que no alcance la edad mínima especificada para el tipo de trabajo de que se trate, según determine la legislación nacional o las normas internacionalmente aceptadas, y que por consiguiente, impida la educación y el pleno desarrollo del niño; o aquel que se ajuste a la definición trabajo peligroso; o aquel que se incluya dentro de las peores formas de trabajo infantil

Huésped. Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje.

Impacto ambiental. Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en el ambiente.

Impacto social. Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida sobre la comunidad o alteración de los esquemas previos de relaciones sociales, orden social, convivencia, calidad de vida, pobreza, inclusión social, acceso a servicios de salud, capacitación.

Impacto cultural. Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en las prácticas culturales y el patrimonio, como resultado de la interacción de las actividades, productos y servicios turísticos con el entorno. Por ejemplo, impactos sobre: tradiciones, formas de vida, sitios de

intereses históricos y culturales, entre otros.

Impacto económico. Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística, que incida en la dinámica económica.

Mejora continua. Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Política de sostenibilidad. Declaración realizada por el establecimiento de alojamiento y hospedaje, de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas.

Productos amigables. Son bienes cuyo proceso productivo genera un menor impacto negativo en el ambiente respecto a bienes de su segmento, o que por sus características generan beneficios en el ambiente.

Productos químicos. Unión de elementos o compuestos químicos naturales o sintetizadas por el hombre.

Proveedor. Persona o empresa que ha sido contratada para abastecer insumos, productos o servicios en la realización de las actividades del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Reciclar. Acciones mediante las cuales se toma un producto que ya cumplió su utilidad u objetivo y que permiten considerarlo como materia prima para nuevos bienes materiales.

Registro. Tipo de documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desempeñadas.

Residuo. Cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó o porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipulan.

Residuo peligroso. Es aquel residuo o desecho que por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radiactivas puede causar riesgo o daño para la salud humana y el medio ambiente. Así mismo, se considera residuo o desecho peligroso los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

Reutilizar. Emplear un producto usado para el mismo fin o no, del que fue creado, contribuyendo a la minimización de residuos.

Sostenibilidad. Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento económico y conservación. Incluye las tres dimensiones: la ambiental, la sociocultural y la económica.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f200f357-97f9-408a-a2c1-07e1a929c1fc

https://www.mincit.gov.co/getattachment/2accfa51-7345-46ed-87c3-56fff8f25016/Guia-de-implementacion-NTS-TS002-Sostenibilidad-Al

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	Victoria Eugenia Lamo Torres	Instructor	Centro de servicios y	18-10-23	**Actualizacion de formato**