PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Tecnología en Coordinación de Servicios Hoteleros
- **Código del Programa de Formación**: 621600
- **Nombre del Proyecto**: Coordinación de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad y sostenibilidad
- **Fase del Proyecto**: EJECUCIÓN - EVALUACIÓN
- **Actividad de Proyecto**:

✓ Organizar la producción de alimentos y bebidas cumpliendo con parámetros de rentabilidad y estándares de calidad.

✓ Evaluar los resultados de la operación teniendo en cuenta los parámetros de rentabilidad y calidad.

- **Competencia**: Supervisar procesos de producción de acuerdo con procedimientos técnicos
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**: Asesorar la planeacion de eventos de acuerdo con la solicitud del cliente, protocolos y politicas de la organización.

✓ Organizar la producción de alimentos según requerimientos contractuales y criterios técnicos.

✓ Coordinar la prestación del servicio de alimentos y bebidas con base en requerimientos técnicos y contractuales.

✓ Evaluar la producción y la prestación del servicio de alimentos y bebidas con base en la planeación y el procedimiento técnico.

- **Duración de la Guía**: 384 Horas

2. PRESENTACIÓN

La Tecnología en Coordinación de Servicios Hoteleros, ofrece al sector un perfil de desempeño basado en habilidades de gestión del servicio a clientes, manejo de la operación de la recepción, eventos y servicios complementarios.

De igual manera el programa formará personas calificadas y cualificadas para atender los requerimientos operativos de un sector altamente competitivo, con capacidad de análisis, reflexión, actitud de liderazgo, creatividad e innovación en la búsqueda de soluciones a problemas reales, capacidad de adaptación a nuevas situaciones, determinación y perseverancia con disposición hacia el trabajo en equipo, con habilidades para optimizar los recursos con responsabilidad y eficiencia, con valores y principios orientados hacia el respeto por la vida, la biodiversidad y su conservación impactando en el desarrollo sostenible de su región.

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

3.1 ACTIVIDAD DE REFLEXION 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 de manera individual deberán analizar la imagen abajo relacionada y participar activamente para dar respuesta a los numerales.

Un organizador de eventos, coordinador de eventos o event planner, se encarga de diseñar, planificar, producir, analizar el proceso completo de cualquier tipo de evento, además debe ser un profesional que cumpla con unas características especiales como ser sociable, discreto, tranquilo, bien organizado, planear el trabajo con anticipación, trabajar en equipo, estar pendiente de los detalles entre otras cualidades, después de leer toda esta información entendemos que un organizador debe ser una persona totalmente confiable tanto en su forma personal como profesional, ante esto analice las siguientes imágenes y responda las siguientes preguntas









a. Identifique y liste tres factores a tener en cuenta en la organización del evento observado en la imagen observada.
b. Realice un análisis de las posibles causas por las que el evento puede ser un fracaso.

c. Plantee cuáles serían las consecuencias para el organizador del evento si no se da solución a estos problemas de manera anticipada.
d. ¿Cómo podría usted realizar seguimiento a los eventos realizados con el fin de asegurar que siempre establecerá la mejora continua y la satisfacción del cliente? Sustente su respuesta.
e.

Una vez desarrollada los numerales participe conformen una mesa redonda y socialicen sus respuestas.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Asesorar la planeacion de eventos de acuerdo con la solicitud del cliente, protocolos y politicas de la organización.

Actividad de aprendizaje: Determinar las normas de producción de alimentos en el sector hotelero como base para supervisar su cumplimiento. Así como los parámetros de organización de eventos que permitan asesorar su organización.

Participe de manera activa en la formación orientada por el instructor en donde expondrá los siguientes temas:

- CLIENTE: definición, tipos, comportamientos, motivaciones, expectativas, hábitos y tendencias de consumo, cultura.
- EVENTO: concepto, tipología, objetivos, actores, fases, procedimiento de planeación.
- NORMATIVIDAD TÉCNICA PARA EVENTOS: normas técnica sectorial operación de congresos, ferias y convenciones, criterios aplicables de la ley 300 de 1996, ley 1558, ley 1101 de 2006, decreto 1824 de 2001, resolución 2674 del 2013, decreto 3888 de 2007 y sus actualizaciones.
- PLANTA FÍSICA PARA EVENTOS: concepto, tipo, características, ubicación.
- MONTAJE DE SALONES PARA EVENTOS: definición, clasificación, especificaciones estándar, técnicas de organización, planimetría, tendencias de decoración.
- PROTOCOLO DE EVENTO: definición, actividades según fase del evento.
- PORTAFOLIO DE EVENTOS: concepto, contenido, característica, servicios complementarios (actividades especiales, facilidades, promoción, servicios de apoyo, personal de atención y brigadas, controles y reglamentos.
- PERSONAL DE EVENTOS: cargos, funciones y responsabilidades, perfil profesional.
- INFORME DE RECURSOS PARA EVENTOS: tipos (audiovisual, mobiliario, ornamentación y decoración), características.
- POLÍTICAS DE EVENTOS: de uso de instalaciones, de pago, de calidad.
- CONTRATO DE EVENTO: concepto, términos y condiciones, orden de servicios

- OUTSOURCING: concepto, elementos, características, ventajas y desventajas, técnicas de negociación, condiciones de contratación.

- PRESUPUESTO PARA EVENTOS: definición, componentes, procedimiento de elaboración.

- PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA: definición, elaboración, plan de evento.

- HERRAMIENTAS DE PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL: tipos (plan de trabajo, listas de chequeo, otras), estructura, criterios de uso, importancia, técnicas de elaboración

Conforme grupos de trabajo y realice las siguientes actividades propuestas por el instructor.

1. Analice cada una de las tipologías de eventos según la NTS-OPC 001.

2. Analice y socialice ante el grupo sobre los siguientes temas: definición de reunión, el mercado de las reuniones y el turismo de negocios, definición de evento y acto, tipología de eventos, el perfil del organizador de eventos, organismos y empresas asociadas a la gestión del mercado de los eventos, definición de evento, relación entre los hoteles y los eventos, organismos o asocioaciones que apoyan a los organizadores de eventos.

3. Desarrollo de la actividad Feria de Pueblo:
En grupos de trabajo propogan una actividad didáctica tipo juego, en la que aprendices de otros programas de formación tengan la oportunidad de participar y en la que se establezca un ganador, al cual se le asignará un puntaje. Al finalizar el grupo de aprendices que más punto haya alcanzado obtendrá un reconocimiento.

- Intercambie con los demás grupos los talleres realizados y retroalimente con el instructor.
- El instructor observará su desempeño y realizará las correcciones pertinentes.

- Ambiente Requerido: Aula dotada con equipos de cómputo.
- Materiales: Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz.
- Áreas de circulación pública del centro de formación.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades anteriores, conforme grupos de trabajo y seleccione uno de los siguientes conceptos:

A. Cosmetología y Estética
B. Peluquería
C. Cocina
D. Aviturismo
E. Restaurante y Bar

DE PRODUCTO: Proponga una tipología de evento a realizar basado en la NTS-OPC 001
Elabore un documento o presentación que contenga:

A. Tipología del evento.
B. Nombre del evento.
C. Slogan.

D. Objetivo.
E. Público objetivo.
F. Lugar.
G. Imagen publicitaria.
H. Planimetría.
I. Agenda del evento.
J. Comités por requerir con las funciones a realizar.
K. Cronograma de trabajo.
L. Cotizaciones.
M. Contratos con proveedores.
N. Presupuesto.
O. Lista de chequeo de verificación.

DE DESEMPEÑO: Teniendo en cuenta la planeación realizada. Desarrolle el evento propuesto para el publico objetivo de la temática seleccionada.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Organizar la producción de alimentos según requerimientos contractuales y criterios técnicos.

Actividad de aprendizaje: Determinar las normas de producción de alimentos en el sector hotelero como base para supervisar su cumplimiento. Así como los parámetros de organización de eventos que permitan asesorar su organización.

Participe de manera activa en la formación orientada por el instructor en donde expondrá los siguientes temas:

Conforme grupos de trabajo y realice las siguientes actividades propuestas por el instructor.

- COCINA: ÁREAS, HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y UTENSILIOS (TIPOS, CLASES, CARACTERÍSTICAS, CRITERIOS DE USO).
- TÉCNICAS DE USO SEGURO DE HERRAMIENTAS DE CORTE Y EQUIPOS.
- BRIGADA DE COCINA: CONCEPTO, CARGOS, FUNCIONES, ÁREAS DE TRABAJO, ORGANIGRAMA.
- HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS: MARCO LEGAL, NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES, DEBERES DEL PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS, BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA, PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR DE SANEAMIENTO.
- PLAN DE SANEAMIENTO: CONCEPTO, COMPONENTES, PROGRAMAS.
- RESIDUOS: CARACTERÍSTICAS, IMPACTO, TIPOS, TÉCNICAS DE CLASIFICACIÓN Y DISPOSICIÓN, PROGRAMA DE DESECHOS SÓLIDOS Y NORMATIVA DE MANEJO DE DESECHOS LÍQUIDOS, ACEITES, AGUAS RESIDUALES.
- MATERIA PRIMA PARA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS, CRITERIOS DE CALIDAD, UNIDADES DE MEDIDA, GRUPOS DE INVENTARIO, TÉCNICAS DE CONTROL DE INVENTARIO.
- TÉCNICAS DE COCINA: ALISTAMIENTO, CORTE Y FILETEO (FRUTAS, VERDURAS, CARNES Y PESCADOS), MÉTODOS DE CONSERVACIÓN, MÉTODOS DE COCCIÓN, PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE FONDOS,

CREMAS, SALSAS BASE Y DERIVADAS, TERMINOLOGÍA TÉCNICA DE COCINA (DESAYUNOS, TÉRMINOS DE COCCIÓN DE CARNES, CORTES EN FRUTAS, VERDURAS Y CARNES).

- RECETA ESTÁNDAR: CONCEPTO, COMPONENTES, PROCEDIMIENTO DE DILIGENCIAMIENTO Y ELABORACIÓN.
- MENÚ: CONCEPTO, COMPONENTES, TIPOS, ORDEN GASTRONÓMICO, TÉCNICAS DE ESTRUCTURACIÓN.

Conforme grupos de trabajo y realice las siguientes actividades propuestas por el instructor.

1. Elabore los perfiles de cargos para el persona de cocina, incluya las responsabilidad y las herramientas y equipos a su cargo.
2. En los grupos de trabajo conformados, seleccione uno de los siguientes temas y realice la presentación al grupo:
    - Normatividad higiene y manipulación de alimentos.
    - Plan de saneamiento.
    - Disposición de los residuo sólidos.
3. Consulte como está conformado un menú para un restaurante que ofrezca servicios de desayuno, almuerzo y cena.

.

- Intercambie con los demás grupos los talleres realizados y retroalimente con el instructor.
- El instructor observará su desempeño y realizará las correcciones pertinentes.

- Ambiente Requerido: Aula dotada con equipos de cómputo.
- Materiales: Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz.
- Áreas de circulación pública del centro de formación.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades anteriores, conforme grupos de trabajo y para el evento propuesto en el resultado de aprendizaje anterior elabore los menús a ofrecer.

DE PRODUCTO: Carta de menús para el evento con recetas estándar.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Coordinar la prestación del servicio de alimentos y bebidas con base en requerimientos técnicos y contractuales.

Actividad de aprendizaje: Elaborar protocolos de servicio de alimentos de acuerdo a requerimientos para servicio hotelero y para eventos.

Participe de manera activa en la formación orientada por el instructor en donde expondrá los siguientes temas:

Conforme grupos de trabajo y realice las siguientes actividades propuestas por el instructor.

- RESTAURANTE: TIPOS, ÁREAS, EQUIPAMIENTO.

- BRIGADA DE SERVICIO: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES, PERFIL TÉCNICO Y ACTITUDINAL, CRITERIOS PROGRAMACIÓN.
- MATERIAL PROFESIONAL DE SERVICIO PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS: CLASES, CRITERIOS DE USO, PROCEDIMIENTO DE ALISTAMIENTO, TÉCNICA DE TRANSPORTE, TÉCNICAS DE CONTROL.
- REQUISICIÓN: DEFINICIÓN, FORMATOS, PROCEDIMIENTO, SISTEMA DE INFORMACIÓN.
- BAR: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, ÁREAS, EQUIPOS, MENAJE Y UTENSILIOS.
- BEBIDAS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, TIPOS, ORDEN GASTRONÓMICO, ORIGEN, TÉCNICAS DE MARIDAJE.
- COCTELERÍA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, RECETAS ESTÁNDAR.
- ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: TÉCNICAS PARA EL MONTAJE DE MESA, PRECEDENCIAS, EL LENGUAJE CON EL CLIENTE, EL PORTE DEL UNIFORME.
- SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: DEFINICIÓN, CL

Conforme grupos de trabajo y realice las siguientes actividades propuestas por el instructor.

4. Elabore los perfiles de cargos para el persona de restaurante, incluya las responsabilidad y las herramientas y equipos a su cargo.
5. En los grupos de trabajo conformados, seleccione uno de los siguientes temas y realice la presentación al grupo:
    - Tipos de Restaurantes
    - Tipos de Bares
    - Tipos de cocteles, clásicos y modernos.
6. Consulte los diferentes tipos de montajes para eventos y realice una simulación de cada uno de ellos en el ambiente de formación.

.

- Intercambie con los demás grupos los talleres realizados y retroalimente con el instructor.
- El instructor observará su desempeño y realizará las correcciones pertinentes.

- Ambiente Requerido: Aula dotada con equipos de cómputo.
- Materiales: Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz.
- Áreas de circulación pública del centro de formación.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades anteriores, conforme grupos de trabajo y para el evento propuesto en el resultado de aprendizaje anterior proponga los tipos de montajes

DE DESEMPEÑO: Simulación de los tipos de montajes a utilizar en el evento propuesto.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Evaluar la producción y la prestación del servicio de alimentos y bebidas con base en la planeación y el procedimiento técnico.

Actividad de aprendizaje: Elaborar protocolos de servicio de alimentos de acuerdo a requerimientos para servicio hotelero y para eventos.

Participe de manera activa en la formación orientada por el instructor en donde expondrá los siguientes temas:

Conforme grupos de trabajo y realice las siguientes actividades propuestas por el instructor.

- PLAN DE CONTINGENCIA: CONCEPTO, ELEMENTOS
- POST-EVENTO: ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
- SISTEMA DE MEJORA CONTINUA: CONCEPTOS ASOCIADOS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS.
- INFORME: DEFINICIÓN Y ESTRUCTURA.

Conforme grupos de trabajo y realice las siguientes actividades propuestas por el instructor.

- Elabore una lista de chequeo para verificar las condiciones de calidad del evento, teniendo en cuenta los ítems de mayor vulnerabilidad y que requieren una constante supervisión.
- Consulte tipos de informes para evaluación de eventos.
- Ralice el infome de desarrollo del eventos o informe final, en este aspecto verifique que estén consignados en papel los ajustes realizados durante la planeación del evento

- Intercambie con los demás grupos los talleres realizados y retroalimente con el instructor.
- El instructor observará su desempeño y realizará las correcciones pertinentes.

- Ambiente Requerido: Aula dotada con equipos de cómputo.
- Materiales: Cuaderno de anotaciones, esferos, lápiz.
- Áreas de circulación pública del centro de formación.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO: Teniendo en cuenta las prácticas y habilidades desarrolladas en actividades anteriores, conforme grupos de trabajo y para el evento propuesto en el resultado de aprendizaje anterior elabore un informe para la evaluación del evento.

DE PRODUCTO: Informe de evaluación del evento propuesto.

DE DESEMPEÑO: Realización del Evento – Evidencia Fotografica
Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular.

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 Producto: Organización de un evento. **Evidencias de Desempeño:** Desarrollo del evento.	Establece el tipo de evento según requerimientos del cliente.	Valoración de producto Lista de chequeo

	Aplica normatividad según el tipo y características del evento. Define los requerimientos técnicos y logísticos de acuerdo con el tipo de evento. Propone la planimetría del evento teniendo en cuenta los requerimientos logísticos y el área del salón. Define los protocolos de acuerdo con el tipo de evento. Proyecta las necesidades de personal según tipo de evento y requerimientos contractuales. Planea las fases del evento según la normatividad y procedimiento técnico. Revisa disponibilidad de recursos con base en plan de trabajo del evento. Establece contrato de eventos según los requerimientos del cliente, los términos y del servicio. Contrata servicios de outsourcing según requerimientos del evento y negociación. Asigna los recursos para el desarrollo del evento con base en orden de servicio y requerimientos del evento. Presenta propuesta técnica y económica del evento con base en el presupuesto, el protocolo y el plan del evento.	

Evidencias de Producto: Carta de menús para el evento con recetas estándar.	Controla el desarrollo del evento de acuerdo con requerimientos del evento y actividades de seguimiento definidas. Utiliza herramientas de control de acuerdo con actividades programadas. Caracteriza áreas para la producción de alimentos teniendo en cuenta el tipo de servicio. Programa la brigada de cocina según requerimiento de producción de alimentos. Verifica la disposición de residuos de acuerdo con tipo, programa de saneamiento y normatividad. Verifica el cumplimiento de las prácticas higiénicas y medidas de protección en la preparación de alimentos de acuerdo con normatividad y procedimientos operativos estandarizados de saneamiento. Determina los requerimientos de recursos según necesidades de producción de alimentos. Controla materias primas según procedimiento técnico.	Valoración de producto
Evidencias de Desempeño: Simulación de los tipos de montajes a utilizar en el evento propuesto.	Propone menús con base en requerimientos del cliente y técnicas de estructuración. Diseña plan de producción de alimentos con base en menú, técnicas de alistamiento, procedimientos preparación y	Lista de chequeo

	métodos de conservación de alimentos. Costea menús a partir de la receta estándar. Conforma la brigada de servicio según tipo de restaurante y criterios técnicos. Dispone el material profesional de servicio con base en necesidades, procedimientos y criterios técnicos. Caracteriza el bar según tipología y servicios. Clasifica bebidas con base en orden gastronómico, tipología. Sugiere maridajes a partir de un menú y gustos del cliente. Verifica la preparación de cocteles con base en receta estándar y técnicas de coctelería.	
Evidencias de Producto: • **Plan de contingencia del evento** • **Informe Final – Desarrollo del Evento** • **Plan de Mejora - Evento**	Controla el alistamiento del servicio de alimentos y bebidas según las actividades planeadas y los servicios contratados por el cliente. Revisa el montaje de las mesas a partir de los requerimientos del menú. Verifica la prestación del servicio de alimentos y bebidas según protocolo, clase y técnicas. Presenta plan de contingencia de acuerdo con componentes y procedimiento técnico.	Valoración de producto

	Elabora informe final del desarrollo del evento según estructura y procedimiento. Presenta plan de mejora según procedimiento y oportunidades identificadas.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Área de foyer. Es un área designada para el registro y la bienvenida a los asistentes del evento. Generalmente se localiza en la entrada del evento o en una de las orillas del salón.
A la carte. Es un término en francés que significa "a la carta" e indica que cada artículo disponible en el menú tiene un precio individual. Por esta razón este tipo de menú se excluye de grandes eventos, ya que el costo en muchas ocasiones puede sobrepasar el presupuesto. **A&B.** Es un acrónimo en inglés para definir "Hospedaje y Desayuno" (Accommodation & Breakfast). Varios lugares donde se organizan eventos usan este acrónimo para indicar que en la misma locación hay servicio de hospedaje y desayuno.
A/V. Es el término en inglés usado para indicar materiales o equipos audiovisuales que se utilizarán durante el evento. Por ejemplo: monitores de televisión, proyectores, subwoofers de audio, etc.
Agenda Es la lista de participantes que expondrán una presentación en el escenario (durante una conferencia), así como el horario y tiempo estimado de cada presentación. La agenda se entrega a los asistentes de una conferencia como parte de su registro al evento.
Agente. El "agente" es la empresa encargada y responsable de manejar y operar un evento. Dirigido por el cliente, un agente actúa como una agencia de servicios completos (los que se requieren para la organización y ejecución de un evento).
Alimento en restaurant. Se refiere a la inclusión de uno o más alimentos durante un evento que se llevará a cabo en el restaurant del hotel.
Alimentos y Bebidas. El espacio dentro del salón de eventos asignado a la empresa o individuos que estarán a cargo de proveer de alimentos y bebidas a los asistentes del evento. En inglés se usan las siglas F&B, que significan Food and beverage.
Asistencia. Indica el número total de individuos que asistieron a un evento o conferencia. También toma en cuenta a la persona acompañante del asistente (pareja, socio, invitado). En caso de eventos pagos, el acompañante usualmente paga una cuota menor al registrarse. **Asistentes.** Los individuos listados a participar en una conferencia o evento. Este término también toma en cuenta prensa, exhibidores, ponentes e invitados.
Auditorio. Un tipo de salón de eventos especializado para conferencias, conciertos y otros eventos que requieran de ponentes y audiencia. Normalmente son del estilo de un teatro, donde los asientos para los asistentes son fijos y sin mesas.
Base de datos. Consiste en un archivo con toda la información disponible acerca de los asistentes, participantes, expositores y empresas involucradas en el evento.
Capacidad máxima. Indica el cupo máximo de personas que son permitidas en un área específica.

Centro de conferencias. Salón dedicado exclusivamente a conferencias. Su decoración, ambientación y equipamiento son específicos para facilitar esta actividad.
Centro de negocios. Lugares asignados y equipados (en hoteles o lugares de conferencias) para trabajo de oficina. Esto les brinda a los asistentes de un evento la comodidad de atender sus negocios de forma remota.
Cláusula de cancelación. Una cláusula específica dentro del contrato que indica las penalizaciones a pagar en caso de que cualquiera de las dos partes cancele el evento previo a su ejecución.
Cliente. La persona, empresa, firma o corporativo para quien se organizará un evento
Congreso. Reunión generalmente periódica que trata un tema de interés particular, tiene una participación abierta a todo el que le interese, requiere gran cantidad de servicios y alternos dentro de su programa como actividades recreativas y turísticas, por lo general trabaja con comités y sesiones generales y su proceso de organización, desarrollo y conclusiones están destinadas a recibir una gran publicidad. Su objeto incluye el permitir el intercambio y asimilación de ideas, información y conocimiento técnico entre personas que tienen los mismos intereses.
Convenciones. Reunión de un grupo de personas en su propia representación o las de entidades que comparten intereses comunes, ya sean comerciales, industriales, profesionales, políticos, privados, particulares, religiosos o de otra índole.
Depósito. Fracción del costo total del evento que se paga por adelantado para reservar el evento.
Depósito Adelantado El dinero utilizado para reservar con anticipación un cuarto de hotel, un salón de eventos o incluso un servicio que se utilizará durante el evento.
Dimensión. Categoría del evento, que se divide en nacional o internacional, y de carácter público, privado o mixto.
Evento. Término genérico que designa cualquier tipo de reunión de corte científico, técnico, cultural, deportivo, educativo, político, social, económico, comercial, religioso, promocional o de otra índole que facilite el intercambio de ideas o conocimientos y de experiencias entre los participantes.
Factura. Lista de validez fiscal en la que se incluye un desglose de todos los productos o servicios por los que pagará el cliente para el evento.
Factura ProForma. Un tipo de factura emitida por proveedores que es necesario pagar previo a la ejecución del evento.
Ferias. Evento donde se expone bienes y/o servicios por un tiempo determinado en un mismo recinto a un grupo de personas interesadas, con el fin de estimular las relaciones comerciales.
OPC. Son operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que se dediquen a la organización de certámenes como congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares, en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción y realización, así como a la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial.
Programa operacional Documento elaborado para el cliente por la empresa de eventos en el cual se indican paso a paso las etapas de preparativos que seguirá la empresa para preparar el evento.
Propuesta Es un documento escrito que se entrega al cliente donde se detallan los servicios y costos que conlleva un evento de acuerdo a sus requerimientos y deseos expresados.
NTS-OPC 001. Norma técnica sectorial para la operación de congresos, ferias y convenciones
Stand de exhibición. Es un área exclusiva, calculada y diseñada para ofrecer productos o servicios dentro de una expo. El tamaño del área designada para cada stand depende de varios factores como costo, número de expositores, tamaño del salón de eventos, etc.
Talleres (Workshop). Un espacio adicional al salón principal del evento designado para llevar a cabo actividades con los asistentes al evento. Las actividades pueden ser de integración, relajantes o de entrenamiento para adquirir conocimiento o habilidad en un campo determinado.

Video-conferencia. Es un sistema de conferencias remotas vía satélite o internet en la que un conferencista puede hablar remotamente con una audiencia sin tener que estar presente físicamente en el evento.
Cliente: persona natural o jurídica que recibe un servicio.
Comunicación: proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje.
Contrato: acuerdo, generalmente escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.
Cotización: documento de carácter eminentemente informativo, que establece el precio de un bien o servicio.
Evento: todo acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, que desarrollarán y compartirán una serie de actividades afines a un mismo objetivo para estímulo del comercio, la industria, el intercambio social y la cultura general.
Montaje: todo acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, que desarrollarán y compartirán una serie de actividades afines a un mismo objetivo para estímulo del comercio, la industria, el intercambio social y la cultura general.
Negociación: esfuerzo de interacción orientado a generar beneficios.
Outsorcing: en el mundo empresarial, designa el proceso en el cual una organización contrata a otras empresas externas para que se hagan cargo de parte de su actividad o producción.
Personal de eventos: talento humano requerido para el desarrollo de las actividades del evento propuesto.
Portafolio de servicios: es un documento preparado por una empresa o por un individuo en el que se especifican los servicios que ofrece.
Presupuesto: conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.
Propuesta técnica: es un documento en el que se plasma de forma detalla la estrategia a desarrollar.
Protocolo de eventos: conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales y, en otros muchos casos, la celebración de actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones.
Reunión: agrupación de varias personas en un momento y espacio dados voluntaria o accidentalmente.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Abbey James R. Ventas y Mercadotecnia Hoteles, Third Edition. 1985
- Bermejo-Casado, Irene ; de Quevedo, Gloria ; Sánchez-Bayón, Antonio. Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación. Revista Latina de Comunicación Social, 2017, Issue 72, pp.1394-141
- Bustamante Velásquez María Eugenia, Gómez Montoya Carmen Rocío; Pulgarin Ortiz Sor Angela. Manual para la organización de eventos. 2000
- Cuadrado Esclapez Carmen, Rodríguez Cuadrado Ruth. El abc de la organización de eventos. 2014
- Foster-Walker Cindy Lemaire Mardi; Padilla Sierra Gloria Traductora. Cómo establecer un negocio de organización de eventos. 2006
- Chiavenato, Idalberto. Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Editorial. McGraw Hill. Segunda Edición. México D.F. 2009.
- Galeano, Pedraza Luis. La administración del talento humano. Editorial USTA. Bogotá 2012
- González González, M, J.; Pérez Zabaleta, A. Introducción a la Economía. Pearson Educación, S.A., Madrid, 2009.

- Jijena Sánchez, Rosario. Organización de eventos. 2015
- Otero Alvarado María Teresa. Protocolo y organización de eventos. 2009
- Ramírez C, Carlos. Fundamentos de Administración, Ecoe Ediciones. Tercera edición. 2009.
- Soria Ibáñez María del Mar. Organización de eventos de marketing y comunicación. 2015

Universidad externado de Colombia, Dirección de posgrados y educación continuada, facultad de administración de empresas turísticas y hoteleras.

- Cómo organizar eventos y exposiciones. Jack Fleitman, Editorial Pax México, 2008
- Organización de Eventos. Rosario Jimena Sánchez. Ugerman Editor. Buenos Aires. 2007
- Organización de eventos. Planeación y ejecución de: Exposición, congresos, convenciones, seminarios, Editorial Trillas, Reyes Jorge. México
- Manual de organización de eventos. Ediciones protocolo. Fuentes
- Material de COTELCO, Fondo de Promoción Turística
- Material Diplomado Universidad Externado de Colombia
- Buscadores de internet
- **https://es.wikihow.com/resolver-problemas**
- **https://www.eventisimo.es/blog/**
- **https://www.macguffin.es/blog**
- **https://www.eventbrite.com.ar/blog/ebooks-gratuitos/tendencias-2015-en-organizacion-de eventos/**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	María Fidelina Arévalo García	Instructor	Comercio y Turismo – Regional Quindío	Octubre 2022

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	Isabel Cristina Agudelo Montoya	Instructor	Comercio y Turismo – Regional Quindío	Julio de 2023	Modificación formato guía – tareas y actividades a desarrollar