TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANGELA PATRICIA RESTREPO VALENCIA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/03/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2032936 - GUIANZA TURISTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONDUCIR GRUPOS EN RECORRIDOS DE CAMINATAS CUMPLIENDO EL PROGRAMA ESTABLECIDO. (EQUIVALE A LA NORMA NTSH 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS TURÍSTICOS DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS PROPUESTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR INFORME DEL DESARROLLO DEL PROGRAMA TURÍSTICO PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA ACTIVIDAD SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE ACUERDO CON NORMAS, PROTOCOLOS Y METAS ESTABLECIDAS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	EJECUTAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PREPARAR LAS ACTIVIDADES DE GUIANZA A DESARROLLAR DE ACUERDO CON LO CONTRATADO POR EL USUARIO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR EL SERVICIO DE GUIANZA DE ACUERDO CON LO REQUERIDO POR EL USUARIO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 83,60

FICHA DE APRENDIZAJE: 2063491 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LAS NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 9,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	93,50

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
01/03/2020	31/03/2020		70,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	70,00

INSTRUCTOR: ANGELA PATRICIA RESTREPO VALENCIA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS