TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: DIANA CAROLINA BRITO PARDO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO

FECHA INICIAL: 01/09/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3063542 - SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

26020102101 IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE ACORDE CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020102102 BRINDAR INFORMACIÓN EN INGLÉS Y ESPAÑOL, A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

26020102103 PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

26020102104 ATENDER Y REGISTRAR EN INGLÉS Y ESPAÑOL, LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES REFERIDAS CON LA ATENCIÓN DE USUARIOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020102105 VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

26020102201 INTERPRETAR EL PLAN DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL CUADRO DE CONTROL Y LA ASIGNACIÓN DE HABITACIONES ESTABLECIDA.

26020102202 SOLICITAR LOS SUMINISTROS NECESARIOS DE ACUERDO CON EL PLAN DE TRABAJO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020102203 ALISTAR LOS MATERIALES, SUMINISTROS, EQUIPOS Y UTENSILIOS REQUERIDOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020102204 ARREGLAR LAS HABITACIONES SIGUIENDO LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR LA GERENCIA.

26020102205 REVISAR EL ARREGLO DE LAS HABITACIONES SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020102206 REPORTAR LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO, OBJETOS OLVIDADOS Y FALTANTES SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

26020101301 IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA RECEPCIÓN Y RESERVAS SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020101302 PRESENTAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA ESTRUCTURAR LA VENTA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y PROTOCOLOS DE LA EMPRESA.

26020101303 ELABORAR RESERVAS DE HABITACIONES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, APLICANDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y RESPETANDO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL

26020101304 REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.

26020101305 RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA

26020101306 ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA.

26020101307 APLICAR TARIFAS SEGÚN PLAN ESTABLECIDO Y RESPETANDO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 50,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3064347 - OPERACION TURISTICA LOCAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. ORGANIZAR LOS RECURSOS FINANCIEROS, HUMANOS Y TÉCNICOS DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DISEÑADA Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

2. OPERAR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS NORMATIVOS Y PLAN DE ACCIÓN.

3. ASISTIR AL TURISTA EN LOS REQUERIMIENTOS DE VIAJE SEGÚN PROTOCOLOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Diseñar paquetes turísticos de acuerdo componentes técnicos y estándares de servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. CARACTERIZAR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DEL TERRITORIO A PARTIR DE LOS ATRACTIVOS, SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA DISPONIBLES EN ÉL.

2. DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL MERCADO TURÍSTICO DE ACUERDO CON LA CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO.

3. ESTRUCTURAR EXPERIENCIA TURÍSTICA CON BASE EN LA CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO, COMPONENTES Y CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD.

4. ORGANIZAR PAQUETE TURÍSTICO TENIENDO EN CUENTA LOS COMPONENTES, LAS EXPERIENCIAS ESTRUCTURADAS Y LA NORMATIVA.

5. VERIFICAR LOS COMPONENTES DE LA EXPERIENCIA Y PAQUETE TURÍSTICOS DE ACUERDO CON ESTRUCTURA, CRITERIOS DE CALIDAD Y NORMATIVA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3053174 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3063964 - SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

26020102101 IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE ACORDE CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020102102 BRINDAR INFORMACIÓN EN INGLÉS Y ESPAÑOL, A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

26020102103 PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

26020102104 ATENDER Y REGISTRAR EN INGLÉS Y ESPAÑOL, LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES REFERIDAS CON LA ATENCIÓN DE USUARIOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020102105 VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 005 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO CON ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

26020102201 INTERPRETAR EL PLAN DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL CUADRO DE CONTROL Y LA ASIGNACIÓN DE HABITACIONES ESTABLECIDA.

26020102202 SOLICITAR LOS SUMINISTROS NECESARIOS DE ACUERDO CON EL PLAN DE TRABAJO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020102203 ALISTAR LOS MATERIALES, SUMINISTROS, EQUIPOS Y UTENSILIOS REQUERIDOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020102204 ARREGLAR LAS HABITACIONES SIGUIENDO LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR LA GERENCIA.

26020102205 REVISAR EL ARREGLO DE LAS HABITACIONES SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020102206 REPORTAR LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO, OBJETOS OLVIDADOS Y FALTANTES SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

26020101301 IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA RECEPCIÓN Y RESERVAS SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

26020101302 PRESENTAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA ESTRUCTURAR LA VENTA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y PROTOCOLOS DE LA EMPRESA.

26020101303 ELABORAR RESERVAS DE HABITACIONES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, APLICANDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y RESPETANDO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL

26020101304 REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS HUÉSPEDES EN INGLÉS Y ESPAÑOL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.

26020101305 RESOLVER INQUIETUDES E INCONVENIENTES DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA

26020101306 ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO Y LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA.

26020101307 APLICAR TARIFAS SEGÚN PLAN ESTABLECIDO Y RESPETANDO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3075154 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 11,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3052996 - FACILITAR LA INFORMACION TURISTICA DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

BRINDAR INFORMACIÓN TURÍSTICA SOBRE EL PAISAJE CULTURAL CAFETERO EN EL MARCO DE LA DECLARATORIA DE LA

CARACTERIZAR LAS ÁREAS, RUTAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS QUE CONFORMAN EL PAISAJE CULTURAL CAFETERO TENIENDO EN CUENTA LA DECLARATORIA COMO PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD.

DESCRIBIR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS EXPERIENCIAS DE LOS ATRIBUTOS EXCEPCIONALES QUE COMPONEN EL PAISAJE CULTURAL CAFETERO.

EVALUAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA LOCAL SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES DEL CLIENTE Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 26,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 169,00

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

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: DIANA CAROLINA BRITO PARDO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO